



This PDF is generated from authoritative online content, and is provided for convenience only. This PDF cannot be used for legal purposes. For authoritative understanding of what is and is not supported, always use the online content. To copy code samples, always use the online content.

Workforce Management Web for Supervisors (Classic) Help

Workforce Management 8.5.2

Table of Contents

Workforce Management 8.5 Web für Supervisoren - Hilfe	14
Workforce Management 8.5 Web für Supervisoren - Hilfe	14
Übersicht	18
Info über WFM Web	21
Erste Schritte	24
Anmelden	27
Datumsauswahl	29
Suchen von Agenten in Tabellen	31
Das Supervisor-Fenster	33
Abmelden	37
Richtlinien	38
Ausnahmetypen	39
Einstellungen für Ausnahmetypen	43
Abwesenheitstypen	46
Abwesenheitsregeln	50
Konfigurieren von Abwesenheitsregeln	52
Regeln für Anträge	57
Zuweisen von Abwesenheitsregeln	59
Besprechungen	61
Einstellungen in der Ansicht "Besprechungen"	62
Verwalten von Besprechungen	66
Filtern der Liste "Verfügbare Agenten"	69
Markierte Zeit	73
Schichten	76
Schichteigenschaften	79
Schicht - Verträge	82
Aufgabensequenzen	84
Hinzufügen und Bearbeiten von Aufgabensequenzen	86
Schichtsequenzen	89
Hinzufügen und Bearbeiten von Pausen	93
Hinzufügen und Bearbeiten von Mahlzeiten	95
Verträge	97
Bereich "Liste "Verträge""	99
Standorteinstellungen	102
Vertragliche Einschränkungen	104

Verfügbarkeitsmuster	110
Überprüfungsmeldungen anzeigen	112
Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende	113
Synchronisierung	118
Vertrag - Schichten	121
Vertrag - Agenten	123
Konfigurieren von Profilen	125
Erweiterte Einstellungen für Stunden	128
Turnusmuster	129
Turnusmustereigenschaften	133
Turnusmuster - Bereich "Zugeordnete Agenten"	140
Konfiguration	144
Benachrichtigungen	145
Eigenschaften und Standortverknüpfungen	149
Regeln für das Senden von Benachrichtigungen	152
Farben	154
Konfigurieren von Farben	155
Mitarbeitertransport	159
Mitarbeitertransport-Einstellungen	162
Verwalten von Mitarbeitertransport	165
Filtern von Agenten und Teams	168
Agenten	171
Agenten-Eigenschaften	172
Agentenaktivitäten	174
Agentenverträge und Turnusmuster	177
Agentenabwesenheit	181
Zuweisen von Abwesenheitsregeln und -typen	182
Abwesenheitsboni	186
Organisation	188
Geschäftsbereiche	189
Erstellen von Geschäftsbereichen	191
Eigenschaften des Geschäftsbereichs	192
Standorte des Geschäftsbereichs	193
Skills des Geschäftsbereichs	195
Konfiguration des Geschäftsbereichs	197
Standorte	198
Standorteigenschaften	199

Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Standorten	201
Zuordnen von Teams zu einem Standort	203
Zuordnen von Agenten zu einem Standort	206
Standortkonfiguration	209
Zeitzone	210
Zeitzone-Einstellungen	211
Abwesenheitsauktion	213
Erstellen und Konfigurieren von Auktionszeiträumen	218
Agentenstatus im Auktionsprozess	225
Verknüpfen von Standorten und Multi-Site-Aktivitäten	228
Dienstplanstatusgruppen	230
Konfigurieren von Dienstplanstatusgruppen	232
Konfigurieren von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche	237
Dienstplanstatusgruppen - Verlauf	242
Aktivitäten	244
Eigenschaften der Aktivität	245
Erstellen und Löschen von Aktivitäten	247
Erstellen und Löschen von Aktivitäts-Sets	249
Gruppieren mehrerer Aktivitäten	251
Hinzufügen von Aktivitäten zu Aktivitäts-Sets	254
Konfigurieren von Skills für Aktivitäten	255
Verknüpfen von Agenten mit Aktivitäten	257
Statistiken	259
Statistikeigenschaften	260
Konfigurieren von Statistiken für Aktivitäten	263
Konfigurieren von Skills für Multi-Site-Aktivitäten	266
Multi-Site-Aktivitäten - Bereich "Agenten"	268
Zuweisen von Aktivitäten zu Multi-Site-Aktivitäten	269
Verknüpfen von Standorten mit einer Multi-Site-Aktivität	271
Statistiken für Multi-Site-Aktivitäten	272
Benutzer	273
Benutzereigenschaften	275
Benutzer - Rollenberechtigungen	277
Zugriffsrechte	279
Rollen	281
Erstellen von Rollen	282
Zuweisen von Rollen zu Benutzern	283

Bearbeiten und Löschen von Rollen	285
Rollenberechtigungen	286
Allgemeine Rollenberechtigungen	287
Konfiguration – Rollenberechtigungen	288
Richtlinien – Rollenberechtigungen	289
Kalender – Rollenberechtigungen	290
Prognose – Rollenberechtigungen	291
Dienstplan – Rollenberechtigungen	293
Tauschen – Rollenberechtigungen	295
Leistung – Rollenberechtigungen	296
Soll-/Ist-Vergleich – Rollenberechtigungen	297
Berichte – Rollenberechtigungen	298
Benachrichtigung – Rollenberechtigungen	299
Kalender	300
Kalenderobjekte	301
Dialogfeld "Filter"	309
Dialogfeld "Optionen"	310
Ändern des Wunschstatus	311
Assistent "Kalenderobjekte hinzufügen"	313
Aktivitäten wählen	314
Auswählen von Agenten	315
Auswählen eines Kalenderobjekts	316
Hinzufügen oder Bearbeiten der Start-/Endzeit	317
Hinzufügen oder Bearbeiten von Kommentaren	318
Hinzufügen oder Bearbeiten von Ausnahmen	319
Hinzufügen oder Bearbeiten von Schichten	321
Hinzufügen oder Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten	322
Optionen für Dienstplan-Aktualisierung	324
Bearbeiten von Kalenderobjekten	325
Dialogfeld "Batch-Anforderungen überprüfen"	326
Dialogfeld "Kalendermeldungen überprüfen"	327
Abwesenheitseinschränkungen	328
Dialogfeld "Werte festlegen"	332
Assistent zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen – Übersicht	333
FVAE-Assistent: Datumswerte wählen	334
FVAE-Assistent: Wochenmuster angeben	335
FVAE-Assistent: Datumsbereich-Werte angeben	337

Prognosen	339
Assistent für neue Prognose	343
ANP: Allgemeine Parameter	345
ANP: Aktivität auswählen	346
Prognoseszenarien	347
Prognoseszenario-Ansicht	349
Szenariovolumen-Ansicht	353
Assistent für Volumenerstellung	358
AVE: Aktivitäten auswählen	360
AVE: Methode zur Datenerstellung auswählen	361
AVE: Verlaufsdaten auswählen	364
AVE: Vorlagen auswählen	366
AVE: Ereignisse auswählen	369
AVE: Ereignisverteilung auswählen	371
Assistent für Volumenaufteilung	372
Dialogfeld "Volumen anpassen"	375
Szenario-Belegschaftsansicht	376
Assistent "Erforderliche Belegschaft"	381
Belegschaftsbudgetinformationen	383
Assistent für die Belegschaftsplanerstellung	384
Belegschaftsprognose: Zieldatum angeben	386
Belegschaftsprognose: Zieloptionen angeben	387
Belegschaftsprognose: Ziele für Service-Level	389
Belegschaftsprognose: Ziele für Multimedia-Service-Level	391
Belegschaftsprognose: Belegschaftsanforderungen	392
Belegschaftsprognose: Ergebnisansicht	393
Assistent für Belegschaftsaufteilung	394
Szenario-Diagrammansicht	396
Fenster "Prognosevorlage laden"	399
Fenster "Aktivität hinzufügen"	400
Fenster "Aktivität löschen"	401
Hinzufügen von Kommentaren zu einer Prognose	402
Überhangansicht in Prognoseszenarien	405
Assistent zum Hinzufügen von Überhängen	408
Prognosen veröffentlichen/extrahieren	409
Diagrammansicht - Optionen	412
Diagrammansicht - Optionen (IV)	413

Diagrammansicht - Optionen (AHT)	414
Diagrammansicht - Optionen (IV und AHT)	415
Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)	416
Prognosevorlagen	419
Listenansicht mit Prognosevorlagen	420
Vorlageeigenschaften: Registerkarte "Daten"	422
Vorlageeigenschaften: Registerkarte "Diagramm"	423
Vorlageeigenschaften: Registerkarte "Aktivitäten"	424
Dialogfeld "Vorlage für neue Prognose"	425
Dialogfeld "Als Vorlage speichern"	427
Überlagerungen	428
Überlagerungen (Grundlagen)	434
Assistent für die Verteilungsberechnung	437
Assistent für neue Überlagerung	439
ANÜ: Seite "Eigenschaften"	440
ANÜ: Seite "Verwendung"	441
ANÜ: Seite "Auswirkung"	442
ANÜ: Seite "Betroffene Aktivitäten"	443
Importieren	444
Importieren von Daten	446
Master-Prognose	449
Volumenansicht der Master-Prognose	450
Belegschaftsansicht der Master-Prognose	453
Ansicht "Überhang" der Master-Prognose	456
Master-Prognose-Diagrammansicht	459
Optionen für die Master-Prognosediagramme	462
Fenster "Master-Prognose bereinigen"	463
Verlaufsdaten	464
Ansicht "Verlaufsdatenvolumen"	465
Assistent "Ereignisse finden"	469
Seite "Neues Ereignis"	471
Ansicht "Verlaufsdaten Diagramme"	472
Dienstpläne	474
Dienstplan-Szenarien	478
Szenarienansicht	480
Assistent für neues Dienstplan-Szenario	486
Neues Dienstplan-Szenario: Allgemeine Parameter	487

Neues Dienstplan-Szenario: Prognoseszenario auswählen	489
Neues Dienstplan-Szenario: Aktivitäten auswählen	490
Neues Dienstplan-Szenario: Nach Verträgen filtern	491
Neues Dienstplan-Szenario: Agenten hinzufügen	492
Neues Dienstplan-Szenario: Profilagenten hinzufügen	493
Neues Dienstplan-Szenario: Profile hinzufügen	495
Dialogfeld "Dienstplan erstellen"	496
Szenarioabdeckungsansicht	497
Ansicht "Szenario Wöchentlich"	501
Ansicht "Szenario Intraday"	508
Szenario Intraday: Assistent zur Veröffentlichung von Dienstplänen	517
Szenario Intraday: Leistungsdaten - Ziel	519
Szenario Intraday: Dialogfeld "Kommentare bearbeiten"	521
Szenario Intraday: Dialogfeld "Optionen"	522
Szenario Intraday: Dialogfeld "Meldungen überprüfen (speichern)"	525
Assistent für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen	526
Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Aktion wählen	527
Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Aktivitäten auswählen	528
Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Nach Verträgen filtern	529
Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Agenten hinzufügen	530
Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Profilagenten hinzufügen	531
Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Profile hinzufügen	532
Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Agenten entfernen	533
Ansicht "Szenario Agenten-Erweiterte(e)"	534
Ansicht "Szenario Profile/Auktionen"	541
Dialogfeld "Optionen" (Szenarioansicht "Profile/Auktionen")	549
Szenario-Zusammenfassungsansicht	550
Szenariostatusgruppe Gesamtwerte	557
Dialogfeld "Dienstplanfilter"	563
Dialogfeld "Statusfilter"	565
Dialogfeld "Optionen" (Zusammenfassungsansicht)	566
Dialogfeld "Optionen" (Ansicht "Wöchentlich")	569
Assistent für Agenten-Dienstplantausch	570
Dialogfeld "Sortieren"	571
Tauschmeldungen überprüfen	572
Überprüfen von Meldungen	573
Assistent für mehrfaches Einfügen	574

AME: Aktivitäten auswählen	576
AME: Agenten auswählen	577
AME: Datumswerte auswählen	578
AME: Statustyp auswählen	579
AME: Schicht wählen	580
AME: Aktivitäts-Set wählen	581
AME: Pause wählen	582
AME: Mahlzeit wählen	583
AME: Ausnahme wählen	584
AME: Abwesenheit auswählen	586
AME: Markierte Zeit auswählen	587
AME: Arbeits-Set auswählen	588
AME: Meldungen überprüfen	590
Assistent für mehrfaches Löschen	591
AML: Aktivitäten auswählen	593
AML: Agenten auswählen	594
AML: Datumswerte auswählen	595
AML: Statustypen auswählen	596
AML: Pausen wählen	597
AML: Mahlzeiten wählen	598
AML: Ausnahmen wählen	599
AML: Abwesenheiten wählen	600
AML: Markierte Zeiten auswählen	601
Assistent für Mehrfachübergabe/-Rollback	602
AÜR: Aktivitäten auswählen	604
AÜR: Agenten auswählen	605
AÜR: Datumswerte auswählen	606
Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten	607
Assistent für das Einfügen einer Schicht	614
Dialogfeld "Pause einfügen"	616
Dialogfeld "Mahlzeit einfügen"	617
Dialogfeld "Aktivitäts-Set einfügen"	618
Einfügen von Ausnahmen	619
Dialogfelder "Abwesenheit einfügen"	622
Assistent zum Einfügen von Arbeits-Sets	625
Dialogfeld "Markierte Zeit einfügen"	627
Ausnahme mit Kompensation hinzufügen	628

Dienstplanverlauf	630
Dialogfeld "Objekt bearbeiten"	631
Dialogfeld "Ausnahme bearbeiten"	632
Dialogfeld "Ganztägige Abwesenheit bearbeiten"	634
Dialogfeld "Aktivitäten festlegen"	636
Dialogfeld "Dienstplan kopieren"	637
Planung von Ad-hoc-Besprechungen	638
ABP: Besprechung auswählen	639
ABP: Teilnehmer auswählen	640
ABP: Datumswerte auswählen	641
ABP: Besprechungsparameter	642
Master-Dienstplan	644
Ansicht "Master-Dienstplan Abdeckung"	645
Ansicht "Master-Dienstplan Wöchentlich"	649
Ansicht "Wöchentlich" - Dialogfeld "Optionen"	654
Intraday-Ansicht des Master-Dienstplans	655
Master-Dienstplan Intraday - Zugängliche Details zum Dienstplan	664
Master-Dienstplan Intraday: Leistungsdaten - Ziel	665
Master-Dienstplan Intraday: Dialogfeld "Optionen"	667
Master-Dienstplan Intraday: Dialogfeld "Meldungen überprüfen (speichern)"	670
Ansicht "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"	671
Zusammenfassungsansicht des Master-Dienstplans	678
Fenster "Master-Dienstplan bereinigen"	685
Nach Agenten-Eigenschaften filtern	686
Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte	687
Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte Dialogfeld "Optionen"	694
Ansicht "Master-Dienstplan - Überstundenanforderung"	695
Master-Dienstplan - Überstundenanforderung: Dialogfeld "Optionen"	699
Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen	700
Dialogfeld "Überprüfungsmeldungen anzeigen"	703
Dienstplanauktion	704
Konfigurieren eines Auktionsszenarios	706
Teilnehmende Kandidaten auswählen	707
Teams zuweisen/unterteilen	708
Assistent für die Auktions-Prozesssteuerung	709
Auflösen und Veröffentlichen eines Auktionsszenarios	711
Assistent für automatische Dienstplan-Zuweisung	712

Assistent für die Dienstplanerstellung	713
Standorte (und Erstellungsoptionen) auswählen	714
Erstellungsparameter planen	717
Szenario - Dialogfeld "Dienstplan erstellen"	725
Assistent für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans	726
Standort- und Erstellungsoptionen	728
Optionen wählen	731
Einschränkungen für Mitarbeitertransport	732
Team-Synchronität	733
Agenten auswählen	735
Aktivitäten auswählen	736
Assistent für Dienstplan-Neuerstellung	737
Veröffentlichen/Extrahieren von Dienstplänen	738
Dienstplan-Validierung	741
Tauschen	742
Vorgehensweise beim Tausch	743
Ansicht "Liste der Tauschvorgänge"	747
Dialogfeld "Tauschkommentare"	750
Dialogfeld "Details des Dienstplans"	751
Leistung	752
Leistung - Überwachungsansicht	754
Ansicht "Leistung Intraday"	756
Ansicht "Leistungsalarme"	761
Dialogfeld "Leistungsoptionen"	762
Das Fenster "Was-wäre-wenn"	763
Soll/Ist-Vergleich	766
Soll-/Ist-Vergleich-Berechnungen	767
Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht	770
Soll-/Ist-Vergleich nach Kanal	772
Dialogfeld "Filter für Soll-/Ist-Vergleiche"	773
Dialogfeld "Soll-/Ist-Vergleichs-Details - Optionen"	775
Soll-/Ist-Vergleich-Grafikansicht	777
Berichte	779
Berichtsliste	782
Speichern von Berichten in Dateien	785
Berichtsplaner	786
Erstellte Berichte	789

Konfigurationsberichte	790
Bericht über Aktivitätseigenschaften	791
Mitarbeitertransport-Bericht	792
Richtlinienberichte	794
Bericht über Agenten-Eigenschaften	795
Bericht über Vertragseigenschaften	797
Bericht über Schichteigenschaften	800
Bericht über Turnusmustereigenschaften	804
Kalenderberichte	806
Bericht über Kalenderobjekte	807
Abwesenheitsbericht	809
Freizeitausgleichsbericht	811
Abwesenheits-Management-Bericht	813
Prognoseberichte	815
Prognosebericht	816
Bericht mit Prognosedigrammen	819
Leistungsberichte	821
Bericht über tatsächlichen Überhang	822
Leistungsbericht Personaleinsatz	824
Leistungsbericht für Contact Center	826
Bericht mit Contact Center-Leistungsdigrammen	828
Dienstplanberichte	830
Bericht über Dienstplanstatus	832
Gesamtbericht über Dienstplanstatus	835
Bericht über einzelne Dienstpläne	838
Bericht über Team-Dienstplan	840
Bericht über den Wochendienstplan	842
Bericht über wöchentlichen Aktivitätsdienstplan	845
Bericht über wöchentlichen Team-Dienstplan	848
Bericht über die Abdeckung des Wochendienstplans	850
Geplanter Budgetbericht	852
Bericht über Agentenkommentare	854
Validierungsbericht des Dienstplans	855
Bericht über die Tauschvorgänge der Dienstpläne	856
Bericht über Dienstplanzusammenfassung	858
Bericht über markierte Zeit im Dienstplan	862
Bericht über Summen markierter Zeit im Dienstplan	864

Bericht über die Dienstplanauktion	867
Soll-/Ist-Vergleichsberichte	869
Bericht über Soll-/Ist-Vergleich von Agenten	871
Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich	874
Bericht über Agentenstatus	877
Revisionsberichte	880
Kalenderrevisionsbericht	881
Dienstplanrevisionsbericht	884
Konfigurationsprüfbericht	887

Workforce Management 8.5 Web für Supervisoren – Hilfe

Willkommen bei der Hilfe für Workforce Management (WFM) Web für Supervisoren. Auf dieser Seite können Sie direkt zu den gesuchten Informationen wechseln oder über das Inhaltsverzeichnis eine schrittweise Einführung in alle Features und Funktionen in WFM Web für Supervisoren erhalten.

Erste Schritte

Informieren Sie sich über WFM-Steurelemente, das Einstellen des Datums und das Suchen von Agenten in großen Tabellen.

[Datumsauswahl](#)

[Suchen von Agenten in Tabellen](#)

Richtlinien und Konfiguration

Erstellen Sie Richtlinien, Organisationsobjekte und Berechtigungsrollen.

[Ausnahmen](#)

[Abwesenheitsregeln](#)

[Verträge](#)

Kalender und Tauschen

Erstellen Sie Kalenderobjekte, Legen Sie Abwesenheitseinschränkungen fest und verwalten Sie Dienstplan-Tauschvorschläge.

[Kalenderobjekte](#)

[Abwesenheitseinschränkungen](#)

Prognose und Dienstpläne

Erstellen Sie Prognosen und Szenarien sowie Dienstpläne und Szenarien (Master und Intraday).

[Assistent für neue Prognose](#)

[Prognoseszenarien](#)

[Dienstplan-Szenarien](#)

[Master-Dienstplan](#)

[Master-Dienstplan Intraday](#)

Leistung, Soll/Ist-Vergleich und Berichte

Überwachen Sie die Leistung und legen Sie Alarme fest, berechnen Sie den Soll/Ist-Vergleich nach Kanal und erstellen Sie Berichte.

Auslastungsanzeige

Leistungsalarme

Soll-/Ist-Vergleich-Berechnungen

Soll-/Ist-Vergleich nach Kanal

Erstellen und Generieren von Berichten

Workforce Management 8.5 Web für Supervisoren – Hilfe

Willkommen bei der Hilfe für Workforce Management (WFM) Web für Supervisoren. Auf dieser Seite können Sie direkt zu den gesuchten Informationen wechseln oder über das Inhaltsverzeichnis eine schrittweise Einführung in alle Features und Funktionen in WFM Web für Supervisoren erhalten.

Erste Schritte

Informieren Sie sich über WFM-Steurelemente, das Einstellen des Datums und das Suchen von Agenten in großen Tabellen.

[Datumsauswahl](#)

[Suchen von Agenten in Tabellen](#)

Richtlinien und Konfiguration

Erstellen Sie Richtlinien, Organisationsobjekte und Berechtigungsrollen.

[Ausnahmen](#)

[Abwesenheitsregeln](#)

[Verträge](#)

Kalender und Tauschen

Erstellen Sie Kalenderobjekte, Legen Sie Abwesenheitseinschränkungen fest und verwalten Sie Dienstplan-Tauschvorschläge.

[Kalenderobjekte](#)

[Abwesenheitseinschränkungen](#)

Prognose und Dienstpläne

Erstellen Sie Prognosen und Szenarien sowie Dienstpläne und Szenarien (Master und Intraday).

[Assistent für neue Prognose](#)

[Prognoseszenarien](#)

[Dienstplan-Szenarien](#)

[Master-Dienstplan](#)

[Master-Dienstplan Intraday](#)

Leistung, Soll/Ist-Vergleich und Berichte

Überwachen Sie die Leistung und legen Sie Alarme fest, berechnen Sie den Soll/Ist-Vergleich nach Kanal und erstellen Sie Berichte.

[Auslastungsanzeige](#)

[Leistungsalarme](#)

[Soll-/Ist-Vergleich-Berechnungen](#)

[Soll-/Ist-Vergleich nach Kanal](#)

[Erstellen und Generieren von Berichten](#)

Übersicht

Diese Hilfe bietet eine umfassende Einführung in die Funktionen der WFM Web-Schnittstelle (Workforce Management Web) für Supervisoren. Außerdem gibt die Hilfe einige allgemeine Ratschläge zur Verwendung von Browsern. Wenn Sie zusätzliche Hilfe zur Verwendung Ihres Browsers benötigen, schlagen Sie in der Hilfe zu Ihrem Browser nach.

Hilfeoptionen für Supervisoren

Über die folgenden roten unterstrichenen Links gelangen Sie direkt zu einem Thema. Solche Links finden Sie in der gesamten Hilfe für Supervisoren, damit Sie problemlos auf die benötigten Informationen zugreifen können.

Erste Schritte	Erklärt, wie grundlegende WFM Web-Aktionen wie das An- und Abmelden, das Auswählen von Daten und das Navigieren in WFM Web durchgeführt werden.
Modul "Richtlinien"	Erklärt, wie die folgenden Richtlinienobjekte (Regeln, die von WFM bei der Erstellung von Prognosen und Dienstplänen berücksichtigt werden) konfiguriert werden: Ausnahmetypen, Abwesenheitstypen, Abwesenheitsregeln, Besprechungen, Markierte Zeit, Schichten, Verträge und Turnusmuster .
Modul "Konfiguration"	Erklärt, wie Sie: <ul style="list-style-type: none">• WFM so konfigurieren, dass E-Mail-Benachrichtigungen gesendet werden, wenn folgende Ereignisse eintreten: Dienstplanänderungen (Agentenbenachrichtigungen), Änderungen des Status der Tauschvorgänge (Benutzer- und Agentenbenachrichtigungen) und Änderungen des Status des Abwesenheitsantrags (Benutzer- und Agentenbenachrichtigungen).• Verwenden Sie das Modul Farben, um die Farben für die Supervisor-Dienstplanansichten von WFM zu konfigurieren. Für diese Dienstplanobjekte können Sie Standardwerte konfigurieren: Arbeit, Arbeitsfreie Tage, Mahlzeiten, Pausen, Aktivitäts-Sets, Ausnahmen, Abwesenheit und Markierte Zeit. Sie können zudem bestimmte Farben, nach Standort, für die verschiedenen Typen der folgenden Objekte konfigurieren: Aktivitäts-Sets, Ausnahmen, Abwesenheit und Markierte Zeit.

	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeitertransport-Gruppen erstellen, aktualisieren, löschen und verwalten. • Die Agenteneigenschaften, Aktivitäten, Abwesenheit und Abwesenheitsboni konfigurieren und ihnen Abwesenheitsregeln, Abwesenheitstypen, Verträge oder Turnusmuster zuweisen. • Geschäftsbereiche und Standorte konfigurieren. • Auktionszeiträume für Abwesenheiten konfigurieren. • Dienstplanstatusgruppen und Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche konfigurieren. • Aktivitäten konfigurieren. • Benutzer (Supervisoren und andere Personen, bei denen es sich nicht um Agenten handelt) konfigurieren. • Rollen (Berechtigungsrollen und Berechtigungen) konfigurieren.
Kalendermodul	Erklärt, wie vorgeplante Objekte, z. B. Ausnahmen und Wünsche, angezeigt, hinzugefügt, bearbeitet und gelöscht werden; außerdem wird erklärt, wie diese Objekte abgelehnt und wie Abwesenheitseinschränkungen festgelegt werden.
Prognosemodul	Erläutert, wie für einen oder mehrere Standorte Prognosen über Arbeitsaufkommen und Belegschaft gemacht werden.
Dienstplanmodul	Erläutert die einzelnen Dienstplanansichten und wie Echtzeiteinstellungen an Dienstplänen vorgenommen werden.
Ansicht für Dienstplanauktion	Innerhalb des Hilfemoduls "Dienstplan". Erklärt die Dienstplanauktion, einschließlich folgender Themen: Erstellen eines Szenarios, Treffen einer Wahl durch Agenten, Auktionsauflösung und Veröffentlichen im Master-Dienstplan .
Tauschmodul	Erläutert das Überprüfen und das Genehmigen bzw. das Ablehnen vorgeschlagener Dienstplan-Tauschvorgänge.
Leistungsmodul	Erläutert, wie die tatsächliche Standortleistung mit der geplanten Leistung verglichen werden kann. Dabei werden Schlüsselfaktoren wie Service Level und Durchschnittliche Antwortzeit (Gi2) verwendet.
Soll/Ist-Vergleich-Modul	Erläutert die Ansichten für die Echtzeitüberwachung der Agenten, die sowohl Optionen für Tabellen als auch für Diagramme enthalten.
Berichtsmodul	Listet alle in WFM Web für Supervisoren

	verfügbaren Berichte auf und führt die in den einzelnen Berichten enthaltenen Informationen auf.
Fenster "Info"	Zeigt die Versionsnummer und die Copyright-Informationen für diese Version von WFM Web an.

Drucken dieser Online-Hilfe

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie die Hilfe lieber drucken möchten, anstatt sie online zu verwenden:

1. Klicken Sie im Bereich **Navigation** auf dieser Seite unten im **Inhaltsverzeichnis** auf **PDF-Version**.
 2. Wenn das Dialogfeld angezeigt wird, wählen Sie:
 - **Öffnen mit**, um die Anwendung auszuwählen, mit der Sie die Hilfe anzeigen und drucken möchten. Adobe Acrobat Version 9 wird empfohlen.
 - **Datei speichern**, um die Hilfe in einem Ordner auf Ihrem Computer zu speichern.
- Navigieren Sie nach Abschluss des Downloads zum Ordner, in dem Sie die .pdf-Datei gespeichert haben, und drucken Sie die Datei mit der Funktion **Drucken** in der Anwendung, oder öffnen Sie die Datei, und zeigen Sie sie offline auf Ihrem Computer an.

Info über WFM Web

Das Fenster „Info“ wird angezeigt, wenn Sie auf die Schaltfläche **Info** klicken, die sich in der oberen rechten Ecke des WFM Web-Fensters in der Nähe der Schaltfläche **Abmelden** befindet. Im Fenster "Info" werden die Copyright-Informationen, die Schaltfläche **Einstellungen** und die Version von Workforce Management (WFM) Web Server angezeigt.

Screenreader-Unterstützung

WFM Web für Supervisoren unterstützt Screenreader für sehbehinderte Benutzer mit Tooltip-Support für Tastatur, Markierung und Screenreader auf der gesamten Benutzeroberfläche von WFM Web für Supervisoren. Jedes Menüelement und jeder Bildschirmbefehl kann über die Tastatur (und demnach auch mithilfe eines Screenreaders) erreicht werden.

Außerdem können mit dem Dialogfeld **Zugängliche Details zum Dienstplan** Befehle für sehbehinderte Benutzer und Screenreader, die sie verwenden, in den folgenden Ansichten vereinfacht und eingerichtet werden:

Ansicht **Dienstplan** > **Dienstplan-Szenarien** > **Szenario Agenten-Erweitert(e)**

Ansicht **Dienstplan** > **Dienstplan-Szenarien** > **Szenario Intraday**

Ansicht **Dienstplan** > **Master-Dienstplan** > **Master-Dienstplan Intraday**

Ansicht **Dienstplan** > **Master-Dienstplan** > **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)**

WFM Web wurde verbessert, um Supervisoren die Verwendung von Java-basierte Ansichten in einem Browser zu ermöglichen, der Java Plug-ins nicht unterstützt, wie beispielsweise Chrome.

Ändern der Farben der grafischen Benutzeroberfläche

WFM Web für Supervisoren verwendet außer Farbe noch weitere Indikatoren, um eine Änderung oder einen Status hervorzuheben. Sie können jedoch viele Elemente der grafischen Benutzeroberfläche anpassen, indem Sie die Farbe ändern.

1. Klicken Sie auf **Info** > **Einstellungen**, um die Seite **Einstellungen** anzuzeigen.
Auf der Seite Einstellungen wird in jeder Zeile eine Einstellung angezeigt und Sie können einen Bildlauf nach oben oder unten durchführen.
2. Optional: Klicken Sie auf **Sortieren** , um eine Dropdown Liste zu öffnen und eine von vier Sortieroptionen auszuwählen: **Einstellung**, **Beschreibung**, **Typ** oder **Wert**. Oder klicken Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift, um die Liste in auf- oder absteigender Reihenfolge zu sortieren.
3. Klicken Sie auf eine beliebige Zeile in **Einstellungen**, die vom Typ **FARBE** ist, um den Bereich **Farbpalette** anzuzeigen.

4. Der Bereich **Farbpalette** verfügt über fünf Felder: **ROT**, **GRÜN**, **BLAU**, **FARBTON** und **FARBE (#)**; in diesem werden die numerischen Werte für die in der Palette ausgewählte Farbe angezeigt.
Die Palette entspricht der Standard-Farbauswahl von Windows.
5. Klicken Sie auf **Anwenden** , nachdem Sie die Änderungen vorgenommen haben, und dann auf **Schließen** , um die Farbauswahl zu schließen.
6. Optional: Um die **Textgrößeneinstellungen** zu ändern, wählen Sie eines der vier Optionsfelder: **Ohne**, **+1**, **+2** oder **+3**.
7. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Thema mit hohem Kontrast verwenden**, um alle Farbauswahlmöglichkeiten in hohem Kontrast anzuzeigen, wenn Sie sich das nächste Mal bei WFM Web anmelden.
8. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**  und schließen Sie die Seite **Einstellungen**.
9. Optional: Klicken Sie auf **Standardwert wiederherstellen** , um Ihre Änderungen zu verwerfen.

Ändern von Einstellungen der Anwendung WFM Web

Zusätzlich zu den Farbeinstellungen der grafischen Benutzeroberfläche gibt es in **"Info" > "Einstellungen"** boolesche Einstellungen, die sich auf die Funktionalität der Anwendung WFM Web auswirken:

- **ACCESSIBILITY_COMPATIBLE**—Wenn aktiviert, wird WFM Web im barrierefreien Modus. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist (Standardeinstellung), wird WFM Web nicht im barrierefreien Modus ausgeführt.
- **CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS**—Wenn aktiviert, werden in WFM Web Agenten, die das Unternehmen verlassen haben, und Agenten, deren **Einstellungsdatum** in der Zukunft liegt, in Listen oder Tabellen angezeigt. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist (Standardeinstellung), blendet WFM Web Agenten, die das Unternehmen verlassen haben, und Agenten, deren **Einstellungsdatum** in der Zukunft liegt, aus, und sie können nicht in Listen oder Tabellen angezeigt werden.
- **FRC_STAFFING_USE_MANHOURS**—Wenn aktiviert, zeigt WFM Web Gesamtwerte in Mannstunden anstelle von Vollzeit-Arbeitskräften an. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist (Standardeinstellung), zeigt WFM Web Gesamtpersonal als Vollzeit-Arbeitskräfte an.
- **RUN_JAVA_STANDALONE**—Wenn aktiviert, können Benutzer von WFM Web Java-Ansichten in Browsern ausführen, die Java Plug-Ins nicht unterstützen. Anstatt zu versuchen, das Applet zu starten, wird von WFM Web die Datei `wfm.jnlp` generiert und heruntergeladen, die automatisch gestartet wird. Möglicherweise müssen Sie sie jedoch auf der Festplatte speichern und dann wie eine beliebige andere Anwendung starten. Sie wird dann als eigenständige Java Webstart-Anwendung gestartet und enthält Java-basierte Supervisor-Ansichten. Siehe die unten beschriebenen **Einschränkungen**.

Einschränkungen bei der Verwendung von Browsern, die Java Plug-ins nicht unterstützen

Wenn Sie die Einstellung **RUN_JAVA_STANDALONE** aktivieren, beachten Sie die folgenden

Einschränkungen:

- Sie können die Datei wfm.jnlp nicht verwenden, um die Ansichten von Web für Supervisoren zu einem beliebigen Zeitpunkt zu starten. Die Datei ist nur gültig und startet die Anwendung, wenn die Sitzung des Benutzers, in der die Datei heruntergeladen wurde, aktiv ist. Nachdem sich der Benutzer abgemeldet hat oder die Sitzung abgelaufen ist, funktioniert auch die (getrennte) Java-Anwendung nicht mehr. Daher müssen Sie das Browser-Fenster, über das die Datei wfm.jnlp heruntergeladen wurde, für die Dauer der Arbeit geöffnet lassen und angemeldet bleiben.
- Wenn die lokalen Einstellungen in **Info > Einstellungen** geändert wurden, müssen Sie die Datei wfm.jnlp erneut herunterladen und neu starten, damit die Änderungen wirksam werden.

Glossar der Abkürzungen

Die Akronyme und Abkürzungen in den Fenstern von Workforce Management und im gesamten Dokument werden als Links angezeigt, die auf ein Glossar mit Definitionen für diese Begriffe verweisen. Sie können die Definitionen anzeigen, indem Sie auf den Link (in Rot und Fettformat) klicken, und er wird in einem Popup-Fenster auf der derzeit angezeigten Seite geöffnet. Zum Beispiel Durchschnittliche Bearbeitungsdauer.

Siehe auch das gesamte [Genesys-Glossar](#).

Erste Schritte

Standort-Supervisoren können sich mit einem Browser bei Workforce Management Web für Supervisoren (WFM Web) anmelden und die folgenden Aufgaben ausführen:

- Anzeigen, Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Agentenwünschen und Ausnahmen.
- Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen.
- Prognostizieren von Belegschaftsanforderungen basierend auf Servicezielen und Verlaufsdaten.
- Einplanen von Agenten und Teams für mehrere Aktivitäten sowie Ändern von Dienstplänen in Echtzeit.
- Erstellen eines Auktionsszenarios mit Profilagenten, das von realen Agenten beim Treffen einer Wahl für bevorzugte Dienstpläne verwendet werden kann.
- Anzeigen und Genehmigen bzw. Ablehnen vorgeschlagener Dienstplan-Tauschvorgänge.
- Konfigurieren von **Dienstplanstatusgruppen** und **Organisationsobjekten** wie **Geschäftsbereichen** und **Standorten**.
- Konfigurieren von **Aktivitätseigenschaften**.
- Konfigurieren von Richtlinien für **Ausnahmetypen**, **Abwesenheitstypen**, **Abwesenheitsregeln**, **Besprechungen**, **Markierte Zeit**, **Schichten**, **Verträge** und **Turnusmuster**.
- Überwachen der Standortleistung in Echtzeit.
- Überprüfen der Echtzeit-Soll/Ist-Vergleiche von Agenten mit dem jeweiligen geplanten Status.
- Erstellen von Berichten mit Dienstplan- und Leistungsinformationen.
- Konfigurieren von E-Mail-Benachrichtigungen.

Bildschirmauflösung und mehrere Browser-Fenster

- WFM Web ist für eine Bildschirmauflösung von mindestens 1024 x 768 optimiert. Bei niedrigeren Auflösungen werden einige Elemente (z. B. Tabellenüberschriften) eventuell nicht korrekt angezeigt.
- Bei Verwendung von Mozilla Firefox empfiehlt Genesys, WFM Web nicht in mehreren Browser-Fenstern gleichzeitig auf demselben Computer auszuführen, da es dadurch zu einem unvorhergesehenen Verhalten der Anwendung kommen kann.
- Bei Verwendung von Internet Explorer empfiehlt Genesys (aus ebendiesem Grund) für dieselbe WFM Web-Sitzung kein zweites Browser-Fenster zu öffnen, indem Sie **Datei > Neu** auswählen oder **Strg+N** drücken. Wenn Sie jedoch eine separate WFM Web-Sitzung starten, indem Sie eine neue Instanz von Internet Explorers öffnen, tritt dieses Problem nicht auf.

Sicherheitsfunktionen

WFM Web umfasst Sicherheitsfunktionen, die den nicht autorisierten Zugriff auf Informationen

verhindern:

- Sie können nur solche Module (wie etwa **Kalender** oder **Dienstplan**) und Objekte (wie etwa Standorte) anzeigen und bearbeiten, für die Sie über eine Zugriffsberechtigung verfügen. Sie können nicht auf andere Module oder Objekte zugreifen.
- Durch verschiedene Konfigurations- und Sicherheitsoptionen können Sie den Zugriff auf persönliche Agenteninformationen (z. B. Löhne) einschränken.
- Agenten arbeiten mit einer separaten Anwendung (WFM Web für Agenten), über die diese eigene Informationen anzeigen und bearbeiten können. Außerdem haben sie eingeschränkten Zugriff auf die Dienstplaninformationen anderer Agenten. Das ist jedoch nur dann der Fall, wenn für den Standort ein Dienstplantausch möglich ist. Agenten können über ihr Android-Gerät, Smartphone oder über ein anderes Mobilgerät ebenfalls auf diese Anwendung zugreifen. Hierzu muss der Supervisor die URL bereitstellen.

Barrierefreiheit

Um Web für Supervisoren mit barrierefreien Tools wie JAWS auszuführen, legen Sie die Option `ACCESSIBILITY_COMPATIBLE` im Dialogfeld **Info > Einstellungen** auf "Wahr" fest. Andernfalls friert WFM Web für Supervisoren möglicherweise ein oder weist schädliches oder unerwartetes Verhalten auf, während Screenreader wie JAWS verwendet werden.

Einstellen der Uhrzeit

WFM Web für Supervisoren übernimmt die Ländereinstellungen des lokalen Computers. Sie haben die Möglichkeit dies zu ändern, z. B. wenn WFM Web im 12-Stunden-Format angezeigt wird, Sie aber ein 24-Stunden-Format bevorzugen.

Tipp

WFM Web für Agenten übernimmt die regionale Einstellung von dem Server, auf dem die WFM Web-Anwendung ausgeführt wird – nicht von dem Computer des Agenten.

Links zu weiteren Informationen

Anmelden	Erklärt, wie Sie Ihre WFM Web-Sitzung starten.
Das Fenster "Supervisoren"	Beschreibt das Aussehen und die Funktionsweise der WFM Web-Steuerelemente.
Richtlinien	Erklärt, wie die folgenden Richtlinien konfiguriert werden: Ausnahmetypen , Besprechungen , Abwesenheitstypen , Abwesenheitszeiten , Zeit , Schichten , Verträge und Turnusmuster .
Konfiguration	Erklärt, wie Objekte für Mitarbeitertransport ,

	<p>Agenten, Organisation konfiguriert werden, zum Beispiel Geschäftsbereiche, Standorte sowie Zeitzonen, Dienstplanstatusgruppen und Aktivitäten.</p> <p>Notifications explains how to configure email notifications.</p> <p>Colors explains how to configure the colors that WFM uses in the Supervisor schedule views.</p>
Kalender	Erklärt, wie vorgeplante Objekte, z. B. Ausnahmen und Wünsche, angezeigt, hinzugefügt, bearbeitet und gelöscht werden; außerdem wird erklärt, wie diese Objekte abgelehnt und wie Abwesenheitseinschränkungen festgelegt werden.
Prognose	Erklärt, wie Belegschaftsanforderungen basierend auf den geplanten Interaktionsvolumen und Servicezielen prognostiziert werden.
Dienstplan	Erklärt, wie das Erstellen, Anzeigen, Freigeben, Bearbeiten und Löschen veröffentlichter und unveröffentlichter Dienstplan-Szenarien funktioniert.
Dienstplan-Auswahlverfahren	Erklärt die Dienstplanauktion, einschließlich folgender Themen: Erstellen eines Szenarios, Treffen einer Wahl, Auktionsauflösung und Veröffentlichen im Master-Dienstplan .
Tauschen	Erläutert das Anzeigen und das Genehmigen bzw. das Ablehnen der von Agenten gewünschten Dienstplan-Tauschvorgänge.
Leistung	Erklärt das Anzeigen der tatsächlichen Leistung des Contact Centers verglichen mit der geplanten Leistung. Dabei werden Schlüsselfaktoren wie der Service-Level, die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA) usw. verwendet.
Soll/Ist-Vergleich	Erklärt, wie die Echtzeitverfügbarkeit des Agenten im Vergleich zu den jeweiligen Dienstplänen sowohl in tabellarischer als auch in Diagrammform angezeigt wird.
Berichte	Erklärt, wie das Generieren, Anzeigen, Drucken und Exportieren vordefinierter WFM-Berichte funktioniert.
Abmelden	Erklärt, wie Sie Ihre WFM Web-Sitzung beenden.

Anmelden

In Workforce Management (WFM) wird der Begrüßungsbildschirm für die Anmeldungs-Benutzeroberfläche angezeigt.

So verwenden Sie WFM Web:

1. Öffnen Sie einen Browser.
2. Geben Sie die WFM Web-URL (Adresse) in die Adresszeile des Browsers ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.

Tipp

Die URL erhalten Sie von Ihrem Systemadministrator.

Das Fenster "Anmeldung" wird angezeigt.

1. Geben Sie Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort ein.
2. Klicken Sie auf **OK**.

Wenn WFM Web Ihren Benutzernamen und Ihr Passwort überprüft und das erforderliche Java-Plug-In gefunden hat, wird die Anwendung in einem separaten Fenster des Browsers gestartet. (Das ursprüngliche Browser-Fenster bleibt geöffnet und zeigt ein Genesys-Logo an. Sie können dieses Fenster ggf. schließen.)

Wenn WFM Web Sie nicht anmelden kann, wird eine Fehlermeldung mit einer Beschreibung des Problems angezeigt. Klicken Sie entweder auf **Anmelden**, um es erneut zu versuchen (wenn Sie z. B. annehmen, dass Sie den Benutzernamen oder das Passwort falsch geschrieben haben), oder klicken Sie auf **Fehlerdetails anzeigen**.

Wichtig

Mehrere Supervisoren, die den Browser Firefox verwenden, können nicht gleichzeitig beim gleichen Host angemeldet sein.

Zeitstempel der Systemanmeldung

Die Zeitstempelinformationen der vorherigen Anmeldung werden in der WFM Web-Benutzeroberfläche angezeigt, wenn Sie sich das nächste Mal über die Benutzeroberfläche für Supervisoren anmelden. Das heißt, Sie sind über eine mögliche nicht autorisierte Verwendung Ihrer

Anmeldedaten informiert.

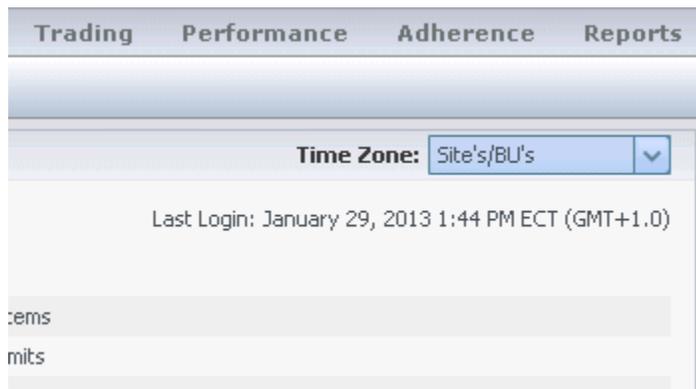


Abbildung: Zeitstempel der Anmeldung in Web für Supervisoren

Wenn Sie für den Zeitstempel nicht die Browser-Zeitzone festlegen, wird in dem Zeitstempel die Zeitzone des Standorts, an dem Sie sich angemeldet haben, verwendet. Der Zeitstempel wird auf der **Startseite** rechts oben unterhalb der Liste der Module und der Leiste für die Brotkrümel-Navigation angezeigt.

Datumsauswahl

Viele WFM Web-Module und -Ansichten verfügen über die üblichen Steuerungen zur Datumsauswahl, um den/die Tag(e) zu ändern, die darin angezeigt werden. Die folgenden Abschnitte behandeln folgende Themen:

- Auswählen eines **Startdatums**
- Wechseln zu anderen Datumswerten durch Öffnen des **Monatskalenders**
- Automatische Auswahl des **ersten Arbeitstags in Wochenansichten** durch WFM Web

Auswählen des Startdatums

Wo verfügbar, werden die Steuerungen zur Datumsauswahl am rechten Rand der Werkzeugleiste eingeblendet. Diese Steuerungen funktionieren wie folgt:

<	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Startdatum um ein Intervall (je nach Kontext: Tag, Woche oder Planungszeitraum) zurückzusetzen.
Datum:	Geben Sie ein Datum in dieses Datumsfeld ein, um das Startdatum direkt zu bearbeiten. (Die Reihenfolge von Tag, Monat und Jahr hängt von den Ländereinstellungen Ihres Betriebssystems ab.) Sie können das angezeigte Datum auch mithilfe des Aufwärts- und Abwärtspfeils ändern.
...	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Monatskalender zu öffnen.
- [Enddatum]	In Ansichten, die Informationen von mehreren Tagen anzeigen, wird hier das Enddatum angezeigt (kann aber nicht bearbeitet werden).
>	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Startdatum um ein Intervall (je nach Kontext: Tag, Woche oder Planungszeitraum) weiter zu verschieben.

Auswählen des Monats

Der Kalender zeigt nur einen Kalendermonat an. Mithilfe der Kalender-Steuerungen können Sie folgende Aktionen durchführen:

Ein neues Startdatum auswählen:	Klicken Sie auf ein Datum. (Der Kalender wird
--	---

	geschlossen und das aktuelle Modul bzw. die aktuelle Ansicht wird auf Ihr ausgewähltes Startdatum eingestellt.)
Ein Jahr später oder früher anzeigen:	Klicken Sie auf den kleinen Aufwärts- bzw. Abwärtspfeil rechts neben der Jahresangabe.
Zu einem bestimmten Jahr wechseln:	Wählen Sie im Textfeld für die Jahresangabe die zu ersetzenden Ziffern aus und geben Sie neue ein. (Grüne Ziffern bleiben editierbar; drücken Sie die Eingabetaste, um die neue Jahresangabe zu sperren; die Ziffern werden dann schwarz dargestellt.)
Einen Monat später oder früher anzeigen:	Klicken Sie auf den kleinen Aufwärts- bzw. Abwärtspfeil rechts neben dem Monatsnamen.
Zu einem bestimmten Monat wechseln:	Klicken Sie auf den Monatsnamen und dann auf einen anderen Monat in der Dropdown-Liste, die angezeigt wird.

Farben im Kalender haben folgende Bedeutung:

Dunkelgraues Quadrat:	Aktuell ausgewähltes Startdatum.
------------------------------	----------------------------------

Wochenansichten: Automatische Auswahl des Starttags

Wenn Sie in Wochenansichten ein anderes Datum als den ersten Wochentag eingeben, passt sich die Ansicht automatisch auf den Beginn mit dem ersten Wochentag an.

Wenn die Einstellung `WeekStartDay` festgelegt wurde (auf der Registerkarte „Geschäftsbereiche“ > **Eigenschaften**), ist der erste Wochentag der in `WeekStartDay` angegebene Tag. Andernfalls ist der erste Wochentag derjenige, der in den Ländereinstellungen Ihres Betriebssystems festgelegt wurde.

Suchen von Agenten in Tabellen

In einer Reihe von Workforce Management (WFM) Web-Fenstern können Sie nach einem bestimmten Agenten suchen, indem Sie das Dialogfeld **Agent suchen** verwenden. Um dieses zu öffnen, wählen Sie die Tabelle, die Sie durchsuchen möchten, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie **Suchen** im Menü **Bearbeiten**.
- Drücken Sie **[Strg] + F**.

In diesen Fenstern können Sie nach Agenten suchen:

- Im Hauptfenster **Kalender**.
- In der Tabelle in der Ansicht **Dienstplan-Szenario Wöchentlich** und der Ansicht **Master-Dienstplan Wöchentlich**. Wählen Sie eine Zelle in der Spalte **Agentenname** aus, um den Befehl **Suchen** zu aktivieren.
- In der Tabelle in den folgenden Ansichten:
 - **Dienstplan-Szenario Agenten-Erweitert(e)**
 - **Dienstplan-Szenario Intraday**
 - **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)**
 - **Master-Dienstplan Intraday**

So suchen Sie einen oder mehrere Agenten:

1. Geben Sie im Dialogfeld **Agenten suchen** entweder den vollständigen Namen oder die ersten Buchstaben des gesuchten Namens ein.
2. Aktivieren Sie das Optionsfeld **Vorname** oder **Nachname**.
3. Klicken Sie auf **Suchen**.
Die Tabelle, die Sie gerade durchsuchen, zeigt nun den ersten Agenten an, dessen Name mit der Suchzeichenfolge übereinstimmt, die Sie eingegeben haben. In einem Meldungsfenster werden Sie informiert, wenn es keine Agentennamen gibt, die mit Ihren Suchkriterien übereinstimmen.
4. Klicken Sie erneut auf **Suchen**, um den nächsten Agenten zu suchen, dessen Name der von Ihnen eingegebenen Zeichenfolge entspricht. Sie können beliebig oft suchen.
5. Wenn Sie die Suche abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Schließen**.

Anzeigen gekündigter Agenten in Tabellen

Sie können in WFM das Anzeigen gekündigter Agenten in allen Listen oder Tabellen aktivieren, in denen Agenten angezeigt werden: in den Ansichten **Dienstplan**, **Kalender**, **Tauschen**, **Soll/Ist-Vergleich**, **Richtlinien**, **Konfiguration** und **Berichte**. Standardmäßig werden gekündigte Agenten nicht in WFM angezeigt.

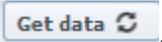
Um die Standardeinstellung zu ändern, konsultieren Sie die Einstellung CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS in **Info > Einstellungen**.

Das Supervisor-Fenster

Die Bereiche in WFM Web für Supervisoren zeigen eine Kombination der unten dargestellten Steuerelemente an, dies ist abhängig von der jeweiligen Auswahl, die Sie im Bereich "Objekt" vornehmen. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung der Schaltfläche **Daten einholen** in der nachstehenden Tabelle.

Allgemeine Schaltflächen	Die folgenden Schaltflächen werden oben rechts in jedem WFM Web-Fenster angezeigt:
	Start zeigt die Startansicht an, bei der es sich um eine Liste aller Optionen des Menüs "Ansicht" handelt, die nach Registerkarten sortiert ist.
	Aktualisieren gilt für die aktuelle Ansicht.
Info-Schaltfläche	Info zeigt Informationen zum Copyright und die aktuelle Softwareversion an.
Abmelden-Schaltfläche	Abmelden beendet WFM Web ohne Ihre vorherige Bestätigung, wenn es keine Änderungen gibt, die gespeichert werden müssen.
	Neue Seite zeigt eine neue Webseite von WFM Web an. Die Standardansicht ist "Start".
Hilfe-Schaltfläche	Allgemeine Hilfe zeigt die WFM Web-Hilfe mit dem Übersichtsthema an.
	Kontextbezogene Hilfe zeigt die WFM-Hilfe mit dem aktuellen Thema an.
	Suche ermöglicht Ihnen die Eingabe von Suchkriterien zum schnellen Auffinden gesuchter Objekte. Die von Ihnen eingegebenen Kriterien hängen davon ab, welchen Bereich Sie geöffnet haben.
	Sortieren ermöglicht Ihnen das Sortieren von Listen zum einfachen Auffinden gesuchter Objekte. Die Sortierungskriterien variieren abhängig von dem Bereich, den Sie geöffnet haben.
	Mit den Steuerelementen zur Seitenverwaltung können Sie vor- und zurückblättern und zum ersten oder letzten Objekt in dem Datensatz (Anfang bzw. Ende der Liste) springen, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche in dieser Ansicht klicken. Um in den Seiten zu navigieren, verwenden Sie die Abwärts-/Aufwärts-Pfeiltaste und BILD-AUF-/BILD-AB-Taste .
Module	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um jedes WFM-Modul zu öffnen: Konfiguration, Richtlinien, Kalender, Prognose, Zeitplan, Tauschen, Leistung, Soll/Ist-Vergleich und Berichte .
Brotkrümel-Navigation	WFM für Supervisoren verwendet den Typ von

	<p>"Brotkrümel-Navigation", den Sie aus den Windows 7-Verzeichnissen und aus dem oberen Bereich einiger Webbrowser-Fenster kennen. Klicken Sie auf einen beliebigen Link in dieser Anzeige, um eine Auswahl aus einem Dropdown-Menü zu treffen, und wählen Sie ein Element innerhalb dieses Zweigs des aktuell ausgewählten Menüs aus.</p> <p>Beispielsweise wird durch die folgende Brotkrümel-Navigation ein spezielles Zeitplan-Szenario für das aktuell ausgewählte Datum angezeigt:</p> <p> Start >  Dienstplan > Szenarien > Q4-2010 > Q4-2010 Intraday</p>
<p>Bearbeiten-Menü (Kopieren, Ausschneiden, Einfügen, Suchen)</p>	<p>Jeder dieser Befehle wird aktiviert, wenn er für das gewählte Objekt ausgeführt werden kann.</p>
<p>Menü "Aktionen"</p>	<p>Treffen Sie eine Auswahl aus einer Liste der ansichtsspezifischen Befehle. Der Inhalt dieses Menüs ändert sich je nachdem, welches Modul und welche Ansicht angezeigt werden. Außerdem werden auch die in der Werkzeugleiste angezeigten Befehlssymbole entsprechend geändert.</p>
<p>Aktionen-Werkzeugleiste</p>	<p>Diese Schaltflächen entsprechen den Befehlen im Menü Aktionen. Positionieren Sie den Mauszeiger auf einer Werkzeugleisten-Schaltfläche, um den Namen der Schaltfläche als QuickInfo anzuzeigen.</p>
<p>Bereich "Objekte"</p>	<p>Dieser Bereich bietet mehrere verschiedene Anzeigeschemas, je nachdem, welche Registerkarte und welches Menüelement gerade ausgewählt sind:</p> <p>Registerkarten: modulspezifische Objektbaumstrukturen unter getrennten Registerkarten Eine Baumstruktur: Geschäftsbereiche > Standorte Eine Baumstruktur: Geschäftsbereiche > Standorte > Aktivitäten Obere Baumstruktur: Geschäftsbereiche > Standorte > Teams > Agenten Untere Baumstruktur: Geschäftsbereiche > Multi-Site-Aktivitäten > Aktivitätsgruppen > Standorte > Aktivitäten</p> <p>Wenn zwei Baumstrukturen vorhanden sind, bewirkt die Auswahl in einer der beiden Baumstrukturen, dass in der anderen Baumstruktur die entsprechenden Objekte automatisch ausgewählt werden.</p> <p>Auf Standortebene wird in der Baumstruktur möglicherweise ein Team mit der Beschriftung <Ohne> angezeigt. Dieser Knoten listet alle Agenten auf, die dem Standort, aber nicht einem Team zugewiesen sind. Wurden alle Agenten dieses Standorts einem Team zugewiesen, ist das Team <Ohne> leer. Die einzigen Ausnahmen zu dieser Hierarchie bestehen, wenn Szenarien ausgewählt ist oder wenn Sie das Modul Konfiguration oder Berichte verwenden.</p> <p>Wenn Sie auf ein Objekt (bzw. auf dessen Steuerelement für Erweitern/Reduzieren) klicken, wird unter dem Objekt leicht eingerückt dessen Inhalt angezeigt. Wenn das gewünschte Objekt angezeigt wird, doppelklicken Sie darauf (oder klicken Sie</p>

	<p>einmal darauf und dann auf Daten einholen), um die ausgewählte Ansicht für das Objekt zu öffnen.</p> <p>An den Stellen, an denen in der Objekt-Baumstruktur Kontrollkästchen angezeigt werden, können Sie in der Regel mehrere Objekte auswählen/deren Auswahl aufheben, indem Sie die jeweiligen Kontrollkästchen aktivieren (<input checked="" type="checkbox"/>) bzw. deaktivieren (<input type="checkbox"/>). In manchen Ansichten werden keine Kontrollkästchen angezeigt; in diesem Fall können Sie mehrere Objekte auswählen, indem Sie auf die Objektgruppe klicken und dabei die UMSCHALT- oder STRG-Taste gedrückt halten. Einige Ansichten und Fenster gestatten Ihnen nur die Auswahl eines einzigen Objekts.</p>
<p>Steuerelemente für Erweitern/Reduzieren</p>	<p>Immer wenn in einer Baumstruktur oder an anderer Stelle das Symbol ▶ angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um eine erweiterte Ansicht mit dem Inhalt oder den Details des zugehörigen Objekts anzuzeigen. Das Symbol ▲ kennzeichnet ein erweitertes Objekt. Klicken Sie einmal darauf, um den Inhalt des Objekts auszublenden und mehr parallele Objekte zu sehen.</p>
<p>Arbeitsbereich (oder Bereich Daten)</p>	<p>Der rechte Bereich des Fensters zeigt Daten und Steuerelemente an, die dem ausgewählten Modul und der ausgewählten Ansicht entsprechen. Einige Ansichten zeigen Diagramme mit einer erklärenden Legende darunter.</p>
<p>Aktionsschaltflächen</p>	<p>Aktionsschaltflächen auf Ansichtsebene bieten innerhalb des Arbeitsbereichs Steuerelemente, die für bestimmte Ansichten spezifisch sind (z. B. "Anwenden" oder "Abbrechen").</p> <p>Die Schaltfläche Daten einholen , falls sie links unter der Objekt-Baumstruktur zur Verfügung steht, aktualisiert die Anzeige mit aktuellen Daten aus der Datenbank.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Nicht alle Module verwenden die Schaltfläche Daten einholen. Wenn die Schaltfläche Daten einholen nicht vorhanden ist, wird die Ansicht automatisch bei jeder Änderung Ihrer Datums- oder Objektauswahl mit den neuen Daten aktualisiert.</p> </div>
<p>Statusleiste</p>	<p>Die Statusleiste am unteren Fensterrand zeigt Meldungen über den aktuellen Status von WFM Web an. (In einigen Ansichten zeigt sie die zuletzt generierte Warnung oder Fehlermeldung an.)</p>

Abrufen von Objektlisten in Segmenten

Die Liste der Objekte (z. B. **Agenten, Schichten, Profile, Aktivitäten, Dienstplanstatus, Verträge** und **Turnusmuster**) in einem Bereich wird in Segmenten oder auf fortlaufenden Seiten

angezeigt. Beim Abrufen großer Datenmengen wird die Liste der Objekte im Bereich in kleineren fortlaufenden Segmenten angezeigt. Eine Seite kann maximal 50 Objekte enthalten. Hierdurch wird die Anzahl der Objekte eingeschränkt, die jeweils von WFM abgerufen werden können, um so eine optimale Leistung während des Abrufens aufrechtzuerhalten. Siehe [Steuerelemente zur Seitenverwaltung](#).

Ändern des Schriftgrads im Browser

Es stehen zwei Möglichkeiten zur Verfügung, den Schriftgrad im Browser zu ändern.

1. Halten Sie auf der Tastatur die **STRG**-Taste gedrückt und scrollen Sie nach oben oder unten, um den Schriftgrad zu vergrößern bzw. zu verkleinern.
Verwenden Sie diese Methode, um den Schriftgrad der Brotkrümel und von allen neuen Modulen in WFM Web für Supervisoren zu ändern, z. B. **Turnusmuster, Verträge, Organisation, Dienstplanstatusgruppen, Schichten** und **Aktivitäten**.
2. Wählen Sie **Info > Einstellungen** und passen Sie mithilfe des Schiebereglers **Textgröße** den Text an.
Verwenden Sie diese Methode, um den Schriftgrad aller Module mit Ausnahme der neuen Module (siehe Liste oben) zu ändern.

Anpassen von Tabellenansichten

Viele WFM Web-Ansichten enthalten Onscreen-Tabellen. Sie können in der Regel die Anzeige dieser Tabelle auf folgende Arten anpassen:

Spaltengröße ändern	Positionieren Sie den Mauszeiger in der Überschriftenzeile der Tabelle auf einer Trennlinie zwischen zwei Spaltenüberschriften. Wenn der Zeiger die Form eines Doppelpfeils aufweist, klicken Sie und ziehen Sie die Trennlinie, um die Breiten der Spalten anzupassen.
Nach Spalte sortieren	In einigen Tabellen können Sie die Daten nach einer der angezeigten Spalten sortieren. Legen Sie die Spalte fest, indem Sie auf ihre Überschrift klicken. Sie können die Sortierfolge ändern, indem Sie erneut auf die Überschrift klicken. Eine nach oben weisende Pfeilspitze gibt eine aufsteigende Sortierfolge an. Eine nach unten weisende Pfeilspitze gibt eine absteigende Sortierfolge an.

Wenn die Spalte **Agent** als Sortierschlüssel in aufsteigender Reihenfolge festgelegt ist, wird sie so angezeigt: **Agent** ^

Abmelden

Sie sollten sich stets abmelden, wenn Sie WFM Web nicht mehr verwenden.

Wichtig

Falls Sie sich nicht abmelden, können andere Benutzer Ihres Arbeitsplatzes eventuell Ihre Kontoinformationen einsehen.

So melden Sie sich aus jeder WFM Web-Ansicht heraus ab:

1. Öffnen Sie das Menü **Datei**.
2. Wählen Sie **Abmelden/Anmelden**.

WFM Web meldet Sie ab, und das Anmeldefenster wird angezeigt. Ein anderer Benutzer kann sich anmelden, oder Sie können jetzt den Browser schließen.

Richtlinien

Richtlinien-Objekte entsprechen den Regeln, die die Arbeitsdienstpläne von Contact Center-Agenten bestimmen. Diese Regeln sind als Richtlinien-Objekte für jeden Standort definiert; WFM berücksichtigt sie bei der Erstellung von Prognosen und Dienstplänen.

WFM Web für Supervisoren enthält die folgenden Richtlinien-Objekte:

- **Ausnahmetypen**—Definierte Zeiträume (z. B. während einer Besprechung oder eines arbeitsfreien Tages), in denen sich Agenten mit Nacharbeit beschäftigen oder abwesend sind.
- **Abwesenheitstypen**—Die verschiedenen Typen von Abwesenheiten, wie z. B. Urlaub, Krankheit, Feiertag usw. Mit diesem Modul können Sie die verschiedenen Abwesenheitstypen konfigurieren und sie mit Abwesenheitsregeln verknüpfen.
- **Abwesenheitsregeln**—Die Regeln, mit denen angesammelte Überstunden bestimmt werden und die angeben, wie Überstunden gewährt werden. Mit diesem Modul können Sie Abwesenheitsregeln für mehrere Abwesenheitstypen oder einen einzelnen Abwesenheitstyp konfigurieren.
- **Besprechungen**—Ein Zeitraum, der für eine bestimmte Aktivität reserviert ist, an der mehrere Agenten teilnehmen, z. B. für Besprechung oder Training.
- **Markierte Zeiten**—Zeiträume, für die eine besondere Erfassung erforderlich ist und die Sie entsprechend kennzeichnen können. So kann ein Agent beispielsweise an einem bestimmten Tag zusätzliche Stunden arbeiten, die nicht als Überstunden zählen. Sie können diese Stunden dann entsprechend markieren, um sie erfassen und Berichte darüber erstellen zu können.
- **Schichten**—Definierte Zeiträume, in denen Agenten mit Arbeitsaktivitäten beschäftigt sind. Schichten definieren Arbeitstagsparameter anhand von Tageszeiten, Dauer und Wochentagen.
- **Verträge**—Einstellungen für Verfügbarkeitsdauer und arbeitsfreie Tage von Agenten unter Berücksichtigung etwaiger Anforderungen von Gewerkschaften oder Vertragsbestimmungen. WFM richtet sich bei der Einsatzplanung automatisch nach diesen Einstellungen, um rechtlich zulässige Dienstpläne für jeden Agenten zu erzeugen.
- **Turnusmuster**—Wechselnde Arbeitswochen von Schichten, Arbeitstagen, Arbeitsstunden und/oder Arbeitsaktivitäten. Ein Turnusmuster kann einem Agenten zugewiesen werden.

Video ansehen

- [Erstellen von Ausnahmetypen](#)
- [Erstellen von Abwesenheitstypen](#)
- [Erstellen von Abwesenheitsregeln](#)

Ausnahmetypen

Ausnahmetypen definieren Zeiträume, in denen Agenten mit Aktivitäten beschäftigt sind, die nicht ihrer eigentlichen Arbeit zuzurechnen sind, wie z. B. Schulungen oder Besprechungen. Jeder Standort konfiguriert auf der Basis der Geschäftsanforderungen eigene Ausnahmetypen.

Erstellen von Teilzeitausnahmen

Der Dienstplaner bewertet Teilzeitausnahmen, um festzustellen, ob sie **Gültig** oder **Ungültig** sind. Gültige Teilzeitausnahmen stimmen mit den unter **Eigenschaften der Ausnahmetypen** genannten Kriterien (unten) überein.

Voraussetzungen für Teilzeitausnahmen:

- Dürfen nicht zu einem Konflikt mit Ganztagsausnahmen oder gewährten Wünschen führen.
- Stimmen vollständig mit dem im Modul **Vertrag** festgelegten Verfügbarkeitsmuster des Agenten und (falls zutreffend) mit den gewährten Stunden für Verfügbarkeitswünsche überein.
- Stimmen vollständig mit den Betriebsstunden für Aktivitäten überein, die der Agent ausführen kann.
- Stimmen vollständig mit wenigstens einer kompatiblen Schicht-Start- und -Endzeit überein sowie mit den Einstellungen für Mahlzeiten in dieser Schicht.
- Überschneiden sich nicht mit der Start- oder Endzeit einer anderen Teilzeitausnahme.

Ausnahmen mit Kompensation

WFM unterstützt Ausnahmen mit Kompensation, um Agenten zu ermöglichen, versäumte Arbeitszeit aufgrund von Verspätung oder persönlichen Terminen einzuarbeiten. Wenn Agenten in Ihrem Contact Center die entsprechende Berechtigung zur Verwendung dieser Funktion haben, können sie (und Sie) Kompensationsausnahmen in einen bestehenden Dienstplan einfügen.

Sie können diese Ausnahmetypen einfügen, wenn Sie Dienstpläne einzelner Agenten ändern. Siehe [Ausnahme mit Kompensationsassistent einfügen](#) in der Ansicht **Dienstplan > Intraday**. Agenten können Kompensationsausnahmen in der Ansicht **Mein Dienstplan** oder **Meine Dienstplandetails** einfügen. Siehe [Hinzufügen von Ausnahmen zu Ihrem Dienstplan](#) in der *Agenten-Hilfe für Workforce Management*.

Verwenden von Abwesenheitstypen anstelle von Ausnahmetypen

Die Standardausnahmetypen, die WFM bei Auswahl von **Standardmäßige Statusgruppen für Dienstpläne und Ausnahmetypen erstellen** beim Importieren eines Standorts erstellt, beinhalten verschiedene Abwesenheitstypen. Diese Ausnahmetypen sowie die Einstellung **Ausnahme wird als Abwesenheit verwendet** sind lediglich aus Gründen der Abwärtskompatibilität vorgesehen.

Die Standardausnahmetypen umfassen beispielsweise **Abwesenheit, Urlaub, Krankheitstag** und **Arbeitsfreier Tag**. Diese Abwesenheits-Ausnahmetypen sind vergleichsweise unflexibel und können mit keinen Regeln für die Ansammlung von Überstunden verknüpft werden. Aus diesem Grund sollten vorzugsweise Abwesenheitstypen verwendet werden, um die verschiedenen Arten von freien Zeiträumen zu konfigurieren.

Genesys empfiehlt, alle Abwesenheitstypen mit dem Modul **Abwesenheitstypen** und nicht als Ausnahmetypen zu konfigurieren.

Tipp

Supervisoren können Abwesenheiten auch im Modul **Kalender** von WFM Web als Wünsche eingeben.

Ausnahmetypen zugeordnete Tauschregeln

Sie können ändern, welche Tauschregel einem bestimmten **Ausnahmetyp** zugeordnet ist, Sie können **Tauschregeln** jedoch nicht bearbeiten oder löschen.

Erstellen von Ausnahmetypen

[Link to video](#)

Sehen Sie sich zum Erstellen von Ausnahmetypen das Video an und/oder gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Wählen Sie im Modul **Richtlinien** die Option **Ausnahmetypen**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den bzw. die Standort(e) oder den Geschäftsbereich aus, denen bzw. dem das neue Objekt zugeordnet werden soll.

Tipp

Sie können mehrere Standorte auswählen (einfach durch mehrfaches Klicken), jedoch nur einen

Geschäftsbereich.

3. Klicken Sie auf **Neu** .
4. Konfigurieren Sie das neue Objekt jeweils auf der Registerkarte **Eigenschaften** und **Zugeordnete Standorte**.
5. Klicken Sie nach Abschluss der Konfiguration auf **Speichern** .

Bearbeiten von Ausnahmetypen

So bearbeiten Sie Ausnahmetypen:

1. Wählen Sie im Bereich **Ausnahmetypen** den Ausnahmetyp aus.
2. Nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor. Informationen zum Konfigurieren dieser Einstellungen finden Sie auf der Registerkarte **Eigenschaften** der Ausnahmetypen.
3. Klicken Sie auf **Speichern** .

Löschen von Ausnahmetypen

So löschen Sie Ausnahmetypen:

1. Wählen Sie im Bereich **Ausnahmetypen** den Ausnahmetyp aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen** .

Kopieren von Ausnahmetypen

So kopieren Sie vorhandene Ausnahmetypen:

1. Wählen Sie im Bereich **Ausnahmetypen** den Ausnahmetyp aus, den Sie kopieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Kopieren** .
3. Wenn der Bereich **Ausnahmetyp kopieren** geöffnet wird, geben Sie einen Namen für den

Ausnahmetyp ein.

4. Klicken Sie in der unteren Hälfte des Bereichs auf die Liste **Unternehmen** und wählen Sie den Geschäftsbereich aus, dem Sie diesen Ausnahmetyp zuordnen möchten.

5. Klicken Sie auf **Speichern**  .

Alternativ können Sie auf Schließen  klicken, um diesen Bereich zu schließen und die Aktion abzubrechen. Wenn Sie dies tun, wird der Ausnahmetyp nicht kopiert.

Einstellungen für Ausnahmetypen

Sie können in der Ansicht **Ausnahmetypen** Einstellungen auf zwei Registerkarten konfigurieren (nach dem Klicken auf **Neu**  oder Auswählen eines bereits vorhandenen Ausnahmetyps):

- Registerkarte "Eigenschaften"
- Registerkarte "Zugeordnete Standorte"

Registerkarte "Eigenschaften"

- **Ausnahmetypname**—Jedem Ausnahmetyp sollte ein beschreibender Name zugewiesen werden. Der Name muss innerhalb aller Standorte, die mit der Ausnahme verknüpft sind, eindeutig sein.
- **Kurzname des Ausnahmetyps**—Der Kurzname wird in grafischen Darstellungen von Ausnahmen im **Kalender** und **Dienstplaner** verwendet. Er kann bis zu drei Zeichen lang sein.
- **Ausnahmeverwendung**—Aktivieren Sie eines der folgenden Optionsfelder:
 - **Regulär**—Eine normale Ausnahme.
 - **In Besprechungsplaner**—Diese Ausnahme wird verwendet, um eine Besprechung zu konfigurieren, und sie wird in den Dienstplan eingefügt, wenn die Besprechung geplant wird.
 - **Als Abwesenheit**—Die Ausnahmedauer wird auf den Freizeitausgleich angerechnet.

Wichtig

Die Eigenschaft **Ausnahme wird als Abwesenheit verwendet** verwendet keine anderen Abwesenheitsregeln und -einstellungen (einschließlich Abwesenheitseinschränkungen). Die Möglichkeit, eine Ausnahme als Abwesenheit einzusetzen, stammt aus früheren Versionen der Software und besteht nur für Kunden, die zuvor Ausnahmen erstellt haben, um diese als Teilzeitabwesenheit einzusetzen. Genesys empfiehlt Benutzern, Abwesenheitstypen einzurichten, die sowohl für ganztägige Abwesenheit als auch Teilzeitabwesenheit eingesetzt werden können, statt Ausnahmen zu verwenden, die für Teilzeitabwesenheit stehen.

- **In arbeitsfreien Tag umrechenbar**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um den **Dienstplaner** anzuweisen, eine Ganztagsausnahme in einen arbeitsfreien Tag umzurechnen, falls dies zur Erreichung einer konsistenten Einsatzplanung erforderlich ist. Der arbeitsfreie Tag wird der **Wunscherfüllung** zugerechnet.

Wichtig

Durch Aktivieren dieses Kontrollkästchens wird die Eigenschaft **Ausnahme ist für den vollen Tag**

exklusiv deaktiviert.

- **Ausnahmetyp ist Bezahlt**—Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird die Ausnahme vergütet. Wenn es nicht aktiviert ist, erfolgt keine Vergütung.
 - **Während der Ausnahme Pausen und Mahlzeiten zulassen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Pausen und Mahlzeiten während der derzeit ausgewählten Ausnahme zu erlauben. Standardeinstellung: deaktiviert: Diese Option ist deaktiviert, wenn die derzeitige Kombination der Eigenschaften der ausgewählten Ausnahme keine Pausen erlaubt. (Nur aktiviert, wenn **Ausnahmetyp ist Bezahlt** ausgewählt ist.)
- **Ausnahme ist für den vollen Tag exklusiv**—Diese Ausnahme nimmt den gesamten Tag ein.
- **Tauschregel**—Gibt an, wie diese Ausnahme behandelt werden soll, wenn ein dieser Ausnahme zugewiesener Agent an einem Dienstplantausch beteiligt ist. Mögliche Werte in der Dropdown-Liste sind **Löschen**, **Nicht tauschen**, **Mit Agent beibehalten** und **Mit Dienstplan beibehalten** (Standard).
- **Agent initiiert**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um einem Agenten zu erlauben, diesen **Ausnahmetyp** zu initiieren. Standardeinstellung: deaktiviert
 - **Daten angeben**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um das Start- und Enddatum für die Ausnahme festzulegen. Dieses Kontrollkästchen ist nur verfügbar, wenn das Kontrollkästchen **Agent initiiert** aktiviert ist.
 - **Startdatum**—Wählen Sie diese Option, um das Startdatum eines erlaubten Bereichs für diesen Ausnahmetyp anzugeben. Geben Sie anschließend manuell Monat, Tag und Jahr ein oder klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um das Datum aus einem Dropdown-Kalender auszuwählen. Der Standard ist das aktuelle Datum.
 - **Enddatum**—Wählen Sie diese Option, um das Enddatum eines erlaubten Bereichs für diesen Ausnahmetyp anzugeben. Geben Sie anschließend manuell Monat, Tag und Jahr ein oder klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um ein Datum aus dem Dropdown-Kalender auszuwählen. Der Standard ist das aktuelle Datum.

Registerkarte "Zugeordnete Standorte"

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen jedes Standorts, das mit dem aktuellen Ausnahmetyp verknüpft werden soll.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen jedes Standorts, dessen Verknüpfung mit dem aktuellen Ausnahmetyp aufgehoben werden soll.
3. Klicken Sie auf **Speichern**  .

Auf dieser Registerkarte können Sie einen Ausnahmetyp mit einer Dienstplanstatusgruppe verknüpfen. Wenn Sie einen Standort aktivieren, wird die Dropdown-Liste **Dienstplanstatusgruppen** für den Standort aktiviert. Sie enthält alle Dienstplanstatusgruppen unter diesem Standort.

Wenn eine Dienstplanstatusgruppe mit einer zugeordneten **Festen Statusausnahme** für den

ausgewählten Standort vorhanden ist und Sie diesen Standort aktivieren, ist diese Dienstplanstatusgruppe standardmäßig in der Dropdown-Liste **Dienstplanstatusgruppe** ausgewählt. Siehe Abbildung unten.

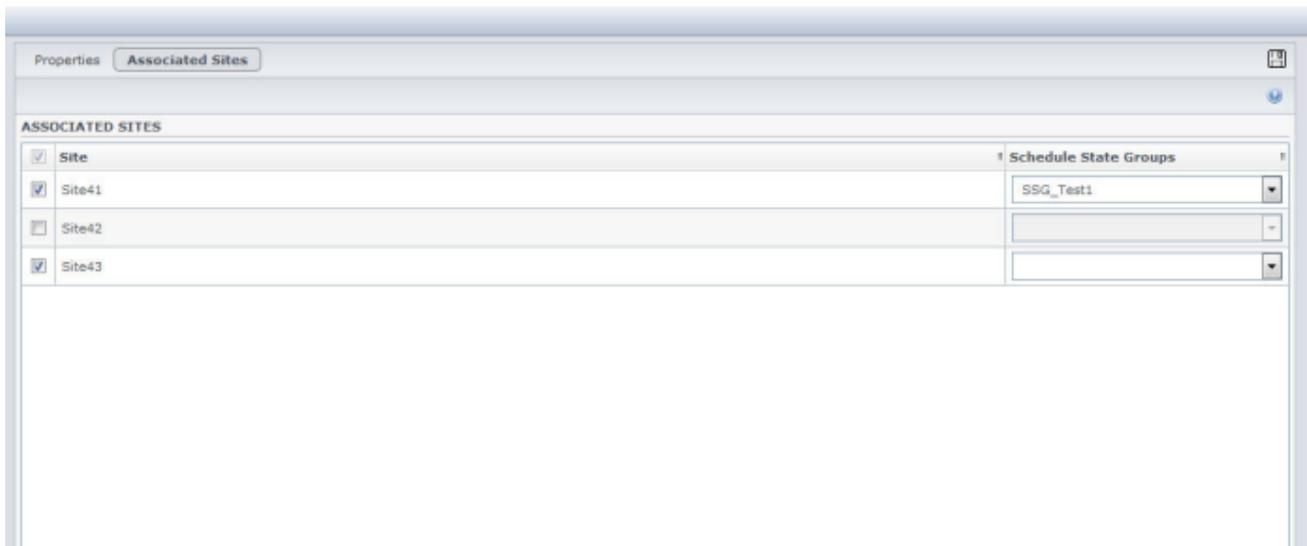


Abbildung: Schedule State Group drop-down list—Associated Sites tab

Abwesenheitstypen

WFM bietet die Möglichkeit, mehrere Typen von Abwesenheit zu konfigurieren. Beispiele für Abwesenheitstypen sind Urlaub, Krankheit, bezahlte Abwesenheit, Feiertag und Mutterschaftsurlaub.

Standardmäßig wird in WFM der Abwesenheitstyp **Urlaub** erstellt. Dieser Abwesenheitstyp kann nicht gelöscht werden und gehört nicht ausschließlich zu einem Standort.

Sie können eine Abwesenheitsregel für einen oder mehrere Abwesenheitstypen konfigurieren. Wenn Sie mehrere Abwesenheitstypen für dieselbe Regel konfigurieren, wird der Freizeitausgleich für alle mit dieser Regel verknüpften Abwesenheitstypen berechnet und gesammelt.

Verwenden Sie die Verfahren in diesem Thema zum **Erstellen**, **Kopieren**, **Bearbeiten** und **Löschen** von Abwesenheitstypen sowie zum **Zuordnen/Aufheben der Zuordnung** von Abwesenheitstypen zu Standorten.

Sie weisen Agenten Kombinationen von Abwesenheitstypen und Abwesenheitsregeln über den Bereich **Konfiguration > Agenten > Abwesenheit** zu.

Erstellen von Abwesenheitstypen

Link to video

Sehen Sie sich zum Erstellen eines Abwesenheitstyps das Video an und/oder führen Sie die folgenden Schritte aus:

1. Wählen Sie im Modul **Richtlinien** die Option **Abwesenheitstypen**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den bzw. die Standort(e) oder den Geschäftsbereich aus, denen bzw. dem das neue Objekt zugeordnet werden soll.

Tipp

Sie können mehrere Standorte auswählen (einfach durch mehrfaches Klicken), jedoch nur einen Geschäftsbereich.

3. Wählen Sie auf der Werkzeugleiste **Neu** ()
4. Konfigurieren Sie das neue Objekt auf der Registerkarte **Eigenschaften** und der Registerkarte **Zugeordnete Standorte**.
5. Klicken Sie zum Abschluss auf **Speichern**.

Bearbeiten von Abwesenheitstypen

So bearbeiten Sie einen Abwesenheitstyp:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheitstyp** einen Abwesenheitstyp aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Eigenschaften** und/oder **Zugeordnete Standorte** und nehmen Sie die Änderungen vor.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Tipp

Abwesenheitstypen können nicht bearbeitet werden, wenn sie im **Kalender** oder im **Besprechungsplaner** verwendet werden.

Löschen von Abwesenheitstypen

So löschen Sie einen Abwesenheitstyp:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheitstyp** einen Abwesenheitstyp aus.
2. Wählen Sie auf der Werkzeugleiste **Löschen**  aus.

Tipp

Abwesenheitstypen können nicht gelöscht werden, wenn sie im **Kalender** oder im **Besprechungsplaner** verwendet werden.

Kopieren von Abwesenheitstypen

So kopieren Sie einen Abwesenheitstyp:

1. Wählen Sie einen vorhandenen Abwesenheitstyp aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf der Werkzeugleiste auf **Kopieren**  .
3. Benennen Sie den Abwesenheitstyp um und ordnen Sie ihn einem Geschäftsbereich zu.

4. Klicken Sie zum Abschluss auf **Speichern**.

Registerkarte "Eigenschaften"

- **Name**—Dieser Name sollte aussagekräftig sein und er muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
- **Kurzname**—Der Kurzname des Abwesenheitstyps kann bis zu drei Zeichen umfassen.
- **Abwesenheit wird bezahlt**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn die Abwesenheit vergütet wird.
- **Wird angerechnet auf Abwesenheitseinschränkungen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn WFM Abwesenheitsstunden dieses Typs auf die Abwesenheitseinschränkungen anwenden soll, die im Modul **Kalender** von WFM Web für Supervisoren festgelegt wurden. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, werden auf diesen Abwesenheitstyp keine Abwesenheitseinschränkungen angewendet.
- **Tauschregel**—Diese Regel steuert, ob Agenten Zeiträume im Dienstplan tauschen können, die Abwesenheit dieses Typs enthalten. Ein bezahlter arbeitsfreier Tag bleibt normalerweise beim Agenten, während eine Schulung im Dienstplan verbleiben kann (alle Agenten, die in der betreffenden Schicht arbeiten, nehmen an der Schulung teil). Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
 - **Löschen** (löscht den Tauschvorschlag)
 - **Nicht tauschen** (lehnt den Tauschvorschlag ab)
 - **Mit Agent beibehalten**
 - **Mit Dienstplan beibehalten** (Standard)

Zuordnen von Standorten und Aufheben von Standortzuordnungen

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen eines Standorts, um diesen dem aktuellen Abwesenheitstyp zuzuordnen.
 - Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Dienstplanstatusgruppe** die Gruppe aus, die diesem Abwesenheitstyp zugeordnet werden soll.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen eines Standorts, um dessen Zuordnung zum aktuellen Abwesenheitstyp aufzuheben.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Beim Zuordnen von Standorten können Sie auf der Registerkarte **Zugeordnete Standorte** einen Abwesenheitstyp einer Dienstplanstatusgruppe zuordnen. Wenn Sie einen Standort aktivieren, wird die Dropdown-Liste **Dienstplanstatusgruppen** aktiviert. Sie enthält alle Dienstplanstatusgruppen am ausgewählten Standort.

Wenn eine Dienstplanstatusgruppe mit einer zugeordneten **Festen Statusausnahme** für den

ausgewählten Standort vorhanden ist und Sie diesen Standort aktivieren, ist diese Dienstplanstatusgruppe standardmäßig in der Dropdown-Liste **Dienstplanstatusgruppe** ausgewählt.

Abwesenheitsregeln

Abwesenheitsregeln steuern, wie Abwesenheitsstunden des Agenten angesammelt/gewährt werden, und legen die Optionen für Abwesenheitsanträge fest. Sie können z. B. abhängig von der Beschäftigungsdauer eines Agenten andere Sammelraten für bezahlte Abwesenheit festlegen.

Verwenden Sie die Bereiche "Abwesenheitsregeln", um folgende Aktionen durchzuführen:

- **Erstellen** und **Bearbeiten** von Abwesenheitsregeln. Dies beinhaltet die Festlegung von **Eigenschaften** und **Regeln für Anträge**.
- **Löschen** von Abwesenheitsregeln.
- **Kopieren** von Abwesenheitsregeln.
- **Zuordnen** von Agenten und Abwesenheitstypen zu einer Abwesenheitsregel.

Sie können Folgendes konfigurieren:

- Für einen Abwesenheitstyp mehrere Abwesenheitsregeln
- Für mehrere Abwesenheitstypen eine Abwesenheitsregel
- Für einen Abwesenheitstyp eine Abwesenheitsregel

Funktionsweise von Abwesenheitsregeln

Im Folgenden wird die Funktionsweise von Abwesenheitsregeln erläutert:

- Abwesenheiten können gesammelt oder gewährt werden.
- Wenn Sie eine Abwesenheitsregel ändern, werden die übertragenen Abwesenheitsstunden der Agenten für den betreffenden Abwesenheitstyp sofort berechnet und die neue Regel gilt ab dem Zeitpunkt der Änderung. Abwesenheitsregeln können sich bei der Konfiguration des Standorts, des Agenten oder der Abwesenheitsregel ändern.
- Wenn Agenten mit Abwesenheitsregeln für mindestens einen Abwesenheitstyp während der Synchronisierung an einen anderen Standort transferiert werden, bleiben die den Agenten zugeordneten Abwesenheitsregeln bestehen, sind jedoch nicht mehr aktiv. Damit Agenten weiterhin Abwesenheiten ansammeln können, müssen Sie den Agenten manuell Abwesenheitsregeln für den neuen Standort zuweisen. Wenn WFM den Übertrag für diese Agenten berechnet, wird die Abwesenheit bis zum Stoppdatum mit der alten Rate und vom Stoppdatum bis zum Übertragsdatum mit der neuen Rate berechnet.

Tipp

Standardmäßig erfolgt der Abwesenheitsübertrag automatisch. Sie können diese Funktion in den WFM Server-Anwendungsoptionen deaktivieren.

- Wenn die Zuweisung eines Agenten aufgehoben wird (keinem Standort mehr zugeordnet ist), behält er die zugewiesenen Abwesenheitsregeln. WFM legt jedoch das Datum, an dem der Agent aus dem Standort entfernt wurde, als Stoppdatum fest. Die Abwesenheit wird entsprechend den Regeln des ehemaligen Standorts nur bis zu diesem Datum angesammelt. Der Agent kann nur dann weiterhin Überstunden ansammeln, wenn Sie den Agenten einem Standort und eine andere Abwesenheitsregel zuweisen.

Konfigurieren von Abwesenheitsregeln

Im Bereich "Abwesenheitsregeln" können Sie u. a. über die Bereiche [Eigenschaften](#), [Regeln für Anträge](#) und [Zuweisungen](#) Abwesenheitsregeln [erstellen](#), [bearbeiten](#), [löschen](#) und [kopieren](#) sowie Regeln für Anträge konfigurieren und Abwesenheitsregeln zuweisen.

Erstellen von Abwesenheitsregeln

Link to video

Sehen Sie sich zum Erstellen einer Abwesenheitsregel das Video an und/oder gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie im Bereich **Abwesenheitsregeln** auf den Eintrag **Neu** .
Der Bereich „Eigenschaften“ wird geöffnet.
2. Konfigurieren Sie die [Abwesenheitsregeln – Eigenschaften](#) nach Bedarf.
3. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Nächste Schritte:

- Konfigurieren Sie Regeln für Abwesenheitsanträge. Siehe [Regeln für Anträge](#) und Teil 2 dieser Videoreihe.
- Weisen Sie dieser Regel Agenten und Abwesenheitstypen zu. Siehe [Zuweisen von Abwesenheitsregeln](#) und Teil 3 dieser Videoreihe.

Abwesenheitsregeln – Eigenschaften

Sie können die folgenden Eigenschaften für Abwesenheitsregeln konfigurieren:

- **Name**—Übernehmen Sie den Standardnamen oder geben Sie einen anderen Namen ein. Der Name muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
- **Typ**—Wählen Sie einen von zwei Typen aus:
 - **Angesammelt**—Eine bestimmte Anzahl von Abwesenheitsstunden, die in jedem Arbeitszeitraum angesammelt wurden.
 - **Gewährt**—Die Abwesenheit wird als fester Wert für das Jahr erteilt. Beispielsweise wird bezahlte Abwesenheit in der Regel angesammelt, wohingegen Urlaub gewährt wird.

Tipp

Das Feld "Typ" ist nur während der Erstellung einer Abwesenheitsregel verfügbar. Anschließend ist das Feld schreibgeschützt.

- **Sammeleinstellungen ignorieren (führt zu unbegrenzten Ausgleichen, wenn diese Regel verwendet wird)** Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Folgendes zu deaktivieren:
 - Alle anderen Steuerelemente im Bereich **Eigenschaften**
 - "Geschätzte pro Tag bezahlte Stunden" und "Geschätzte pro Woche bezahlte Stunden" im Bereich **Regeln für Anträge. Standardeinstellung** deaktiviert

Tipp

Verwenden Sie die Standardeinstellung für besondere Umstände, z. B. Krankheitstage, die Abwesenheitseinschränkungen unterliegen, aber nicht auf den Freizeitausgleich eines Agenten angerechnet werden.

- **Anzahl der Verdienststunden**—Geben Sie die Anzahl der Stunden, die in jedem Zeitraum angesammelt werden können, im Format hh:mm ein.
- **Für alle**—Geben Sie eine Zahl ein, die angibt, wie oft die angegebenen Stunden angesammelt werden, und wählen Sie anschließend aus der Dropdown-Liste eine Einheit für die Zahl (Stunden, Tage, Wochen, Monate oder Jahre) aus.

Wichtig

Gewährte Überstunden müssen als x Stunden pro 1 Jahr eingegeben werden. Sie können keinen anderen Zeitraum auswählen. Die Synchronisierung kann sich auf die angesammelten Überstunden eines Agenten auswirken. Wenn Agenten mit Abwesenheitsregeln für mindestens einen Abwesenheitstyp während der Synchronisierung an einen anderen Standort transferiert werden, bleiben die Abwesenheitsregeln den Agenten zugeordnet, sind jedoch nicht mehr aktiv. Sie müssen den Agenten manuell Abwesenheitsregeln zuweisen, die für den neuen Standort konfiguriert sind.

- **Abwesenheitssaldo auf folgenden Wert beschränken**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Gesamtzahl von Abwesenheitsstunden zu begrenzen, die ein Agent ansammeln kann.
- **Stunden, die in das nächste Jahr übertragen werden können**—Die Anzahl der Abwesenheitsstunden, die in das nächste Jahr übertragen werden können. Bei der Übertragung werden Bonusstunden und angesammelte Abwesenheitsstunden kombiniert, und die erlaubte Stundenanzahl wird in das nächste Jahr übertragen. Stunden, die über der erlaubten Anzahl von Übertragungsstunden liegen, werden gelöscht. Die Standardanzahl übertragener Stunden ist 0.

Wichtig

Der aktuelle anrechenbare Zeitraum wird entweder durch das jüngste Übertragsdatum bestimmt oder, falls kein Übertragsdatum besteht, durch das Einstellungsdatum des Agenten. Wenn ein Agent mehrere Jahre ohne Übertragsberechnung gearbeitet hat, wird ein Freizeitausgleich berechnet, bei dem jedes Arbeitsjahr des Agenten berücksichtigt wird. Um Bonusstunden für das aktuelle Jahr anzuwenden, muss für den Agenten ein Abwesenheitsübertrag am jüngsten Übertragsdatum berechnet worden sein. Falls Sie bereits Bonusstunden angewendet haben, aber das Übertragsdatum nicht aktuell ist, können Sie eine Übertragsberechnung zu dem Zeitpunkt ausführen, an dem die Bonusstunden in Übertragsstunden umgewandelt werden. Stellen Sie bei dieser Aktualisierung sicher, dass die Anzahl der erlaubten übertragenen Stunden genügend groß für alle zusätzlichen Stunden ist.

- **Stunden, die jedes Jahr im Voraus genommen werden können**—Geben Sie die Anzahl der Abwesenheitsstunden ein, die ein Agent jedes Jahr im Voraus nehmen kann. Diese Stunden werden durch die angesammelten Urlaubsstunden ausgeglichen. Diese Einstellung ist für Regeln für gewährte Überstunden deaktiviert.
- **Regel auf das Einstellungsdatum anwenden (wenn nicht aktiviert, gilt die Regel nach dem unten angegebenen Zeitraum ab dem Einstellungsdatum)**Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um festzulegen, dass der Agent ab dem Einstellungsdatum Abwesenheit ansammelt. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird Abwesenheit ab dem Datum gesammelt, an dem Abwesenheit beantragt werden kann (wie im Feld **Abwesenheit kann nach Ablauf dieses Zeitraums beantragt werden (nach Einstellungsdatum)** festgelegt).
- **Abwesenheit kann nach Ablauf dieses Zeitraums beantragt werden (nach Einstellungsdatum)**—Geben Sie die Anzahl der Wochen oder Monate ein, die ein Agent nach dem Einstellungsdatum arbeiten muss, bevor er eine Abwesenheit beantragen kann.
- **Stichtag**—Geben Sie ein Datum ein, das das Ende eines Zeitraums kennzeichnet, an dem Übertragstage fällig werden und ein neuer Zeitraum für das Ansammeln von Abwesenheit beginnt. Das kann ein beliebiger Tag und Monat sein.

Wichtig

- Der **Stichtag** wird auf alle Agenten angewendet, die dieser Abwesenheitsregel zugewiesen sind. Das letzte Übertragsdatum wird für alle Agenten mit dem Datum aktualisiert, das Sie im Feld **Stichtag** ausgewählt haben.
- Arbeitsfreie Tage können nur beantragt oder gewährt werden, wenn sie nach dem letzten Stichtag liegen.
- Übertragsberechnungen können nicht umgekehrt werden.
- Übertragsberechnungen beziehen sich auf das letzte Übertragsdatum oder auf das Einstellungsdatum des Agenten, je nachdem, welches aktueller ist.

Bearbeiten von Abwesenheitsregeln

So bearbeiten Sie eine Abwesenheitsregel:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheitsregeln** die zu bearbeitende Regel aus.
2. Nehmen Sie die entsprechenden Änderungen an den Einstellungen in den Bereichen **Eigenschaften** und **Regeln für Anträge** vor.
3. Klicken Sie auf "Jetzt speichern"  .

Wichtig

Durch das Bearbeiten einer Abwesenheitsregel wird auch die Art und Weise geändert, wie die angesammelten Stunden von WFM berechnet werden. Änderungen wirken sich auf den Freizeitausgleich aller mit der Regel verknüpften Agenten, aber nicht auf die Verlaufsdatensätze des Freizeitausgleichs des Agenten aus, der während des Übertragsprozesses berechnet wird.

Löschen von Abwesenheitsregeln

So löschen Sie eine Abwesenheitsregel:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheitsregeln** die zu löschende Regel aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .
3. Wenn das **Bestätigungsdialogfeld** angezeigt wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.

Kopieren von Abwesenheitsregeln an Standorte

So kopieren Sie eine Abwesenheitsregel:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheitsregeln** die zu kopierende Regel aus.
2. Klicken Sie auf **Kopieren**  .
3. Geben Sie im Bereich **Abwesenheitsregel kopieren** einen neuen Namen für die Regel ein.
4. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zum selben Standort kopieren**, wenn Sie die Regel an einen anderen als den ausgewählten Standort kopieren möchten. Lassen Sie es andernfalls aktiviert.

5. Wenn Sie das Kontrollkästchen deaktiviert haben, wählen Sie den Standort aus, an den Sie diese Regel kopieren möchten.

6. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Regeln für Anträge

Im Bereich **Regeln für Anträge** können Sie Regeln für Abwesenheitsanträge konfigurieren.

Konfigurieren von Regeln für Anträge

Link to video

Sehen Sie sich zum Konfigurieren von Regeln für Abwesenheitsanträge das Video an und/oder gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie im Bereich **Abwesenheitsregeln - Eigenschaften** auf **Regeln für Anträge**.
2. Konfigurieren Sie die **unten aufgeführten** Regeleinstellungen.
3. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Nächster Schritt:

- Weisen Sie dieser Regel Agenten und Abwesenheitstypen zu. Siehe [Zuweisen von Abwesenheitsregeln](#) und Teil 3 dieser Videoreihe.

Einstellungen für Regeln für Anträge

- **Bezahlte Stunden in vollen Abwesenheitstagen**—Geben Sie die Anzahl bezahlter Stunden in einem ganztägigen freien Zeitraum (Ganztägige Abwesenheit) ein.
- **Geschätzte pro Tag bezahlte Stunden**—Dieser Wert ist nur aktiviert, wenn Sie das Kontrollkästchen "Sammleinstellungen ignorieren" im Bereich "Eigenschaften" deaktiviert gelassen haben. Diese Option wird nur verwendet, wenn Sie "Stunden" oder "Tage" für "Anzahl der Verdienststunden" in der Dropdown-Liste "Für alle" ausgewählt haben. WFM Server verwendet diese Werte bei der Schätzung des Freizeitausgleichs eines Agenten für Datumswerte, für die kein Dienstplan verfügbar ist. Daher sollte dieser Wert normalerweise mit den vertraglich vereinbarten standardmäßig pro Tag bezahlten Stunden der Agenten übereinstimmen, die mit dieser Abwesenheitsregel verbunden sind und denen Verträge zugewiesen wurden. Falls ein Agent nicht über einen Vertrag verfügt, können Sie eine beliebige Anzahl von Stunden eingeben.
- **Geschätzte pro Woche bezahlte Stunden**—Dieser Wert ist aktiviert, wenn Sie das Kontrollkästchen "Sammleinstellungen ignorieren" im Bereich "Eigenschaften" deaktiviert gelassen haben. Diese Option wird nur verwendet, wenn Sie "Stunden" oder "Tage" für "Anzahl der Verdienststunden" in der Dropdown-Liste "Für alle" ausgewählt haben. WFM Server verwendet diese Werte bei der Schätzung des Freizeitausgleichs eines Agenten für Datumswerte, für die kein Dienstplan verfügbar ist. Daher sollte dieser Wert normalerweise mit den vertraglich vereinbarten standardmäßig pro Woche bezahlten Stunden der Agenten übereinstimmen, die mit dieser Abwesenheitsregel verbunden sind und denen Verträge zugewiesen wurden. Falls ein Agent nicht über einen Vertrag verfügt, können Sie eine

beliebige Anzahl von Stunden eingeben. Sie können dieses Textfeld in Zeiteinheiten von 1 Minute konfigurieren.

- **Abwesenheitsanträge automatisch genehmigen, wenn:**

- **der Antrag die folgende Anzahl an Wochen im Voraus gestellt wird**—Wählen Sie die Option aus und geben Sie die Anzahl ein, damit WFM automatisch eine Abwesenheit gewähren kann, die ein Agent über WFM Web beantragt, vorausgesetzt der Antrag entspricht der unter „Die minimal beantragte Abwesenheit beträgt“ angegebenen Wochen- und Stundenanzahl.
- **Die minimal beantragte Abwesenheit beträgt**—Geben Sie einen Stunden- und Minuten-Mindestwert für Abwesenheitsanträge ein.
(Automatische Genehmigung wird auch als *automatische Gewährung* bezeichnet.)

- **Abwesenheitsanträge von Agenten verhindern, wenn:**

- **der Antrag die folgende Anzahl an Tagen im Voraus gestellt wird**—Geben Sie die Anzahl von Tagen ein, die ein Agent Abwesenheitsanträge im Voraus stellen kann.

- **Warnung bei Abwesenheitsanträgen ausgeben, wenn:** (Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, können Agenten diese Anträge nicht stellen.)

- **Der Antrag die folgende Anzahl an Tagen im Voraus gestellt wird**—Geben Sie die Anzahl von Tagen ein, die ein Agent Abwesenheitsanträge im Voraus stellen kann, bevor eine Warnung ausgegeben wird.
- **Die beantragte Anzahl der zusammenhängenden Abwesenheitstage kleiner als der folgende Wert ist**—Geben Sie eine Mindestanzahl von fortlaufenden Abwesenheitstagen ein, die ein Agent beantragen kann, bevor eine Warnung ausgegeben wird.

- **Gesamtzahl der beantragten Abwesenheitsstunden beschränken, falls:**

- **Höchstanzahl an Stunden, die beantragt werden können, lautet**—Geben Sie die Anzahl von Tagen an, die im Voraus beantragt werden können.
- **Anwendbarer Zeitraum für diese Beschränkung ist**—Geben Sie einen Zeitraum für diese Einschränkung ein. Verwenden Sie diese Regel der Fairness halber, z. B. beim Gewähren von Urlaub, indem Sie Anträge einschränken, bis jeder Agent mindestens eine Urlaubszeit reserviert hat. Auch:
 - Sie können diese Regeln jederzeit ändern. Ihre Änderung wirkt sich nicht auf vorhandene Objekte aus, sondern auf alle nachfolgenden Aktionen von Agenten oder Supervisoren.
 - Sie beschränken die Inanspruchnahme von Abwesenheit, nicht das Ansammeln von Überstunden.
 - Agenten können nicht mehr Abwesenheit beantragen, als während des eingeschränkten Zeitraums erlaubt ist. Ein Supervisor, der mehr Abwesenheit beantragt als erlaubt, erhält jedoch eine Warnung und kann die Einschränkung überschreiben.

Zuweisen von Abwesenheitsregeln

Verwenden Sie den Bereich **Abwesenheitsregeln - Zuweisung**, um einer Abwesenheitsregel Agenten und Abwesenheitstypen zuzuweisen.

Zuordnen von Agenten und Abwesenheitstypen zu Regeln

Um Agenten und Abwesenheitstypen zu Abwesenheitsregeln zuzuordnen, sehen Sie sich das Video an und/oder gehen Sie folgendermaßen vor:

Link to video

1. Klicken Sie im Bereich **Abwesenheitsregeln - Zuweisungen** auf **Agenten und Abwesenheitstypen mit dieser Regel verknüpfen** .
2. Geben Sie ein **Startdatum** und ein **Enddatum** für diese Regelzuweisung ein.
3. Klicken Sie auf **Agent(en) zu einer Abwesenheitsregel hinzufügen** .
Daraufhin wird ein Bereich mit einer Liste der verfügbaren Agenten geöffnet.
4. Wählen Sie mindestens einen Agenten aus, der dieser Regel zugewiesen werden soll, und klicken Sie dann auf **Anwenden** .
Die ausgewählten verfügbaren Agenten werden in die Liste "Zugewiesene Agenten" verschoben.
5. Klicken Sie im Abschnitt **Abwesenheitstypen** auf **Abwesenheitstypen zu einer Abwesenheitsregel hinzufügen** .
Es weiterer Bereich wird geöffnet, in dem Sie einen Typ aus der Liste der Abwesenheitstypen auswählen können.
6. Wählen Sie mindestens einen Abwesenheitstyp aus, und klicken Sie dann auf **Anwenden** .
Die ausgewählten Abwesenheitstypen werden in die Liste "Zugewiesene Abwesenheitstypen" verschoben.
7. Klicken Sie im Bereich **Folgende Agenten und Abwesenheitstypen mit Regel verknüpfen** erneut auf **Anwenden** .

Aufheben der Zuweisung von Agenten und Abwesenheitstypen

So heben Sie die Zuweisung von Agenten und Abwesenheitstypen zu Abwesenheitsregeln auf:

1. Wählen Sie in den Listen "Zugewiesene Agenten" und "Zugewiesene Abwesenheitstypen" die Elemente aus, deren Zuweisung zu dieser Regel Sie aufheben möchten.
2. Klicken Sie auf **Verknüpfung von Agenten und Abwesenheitstypen mit dieser Regel entfernen**  .
3. Wenn das Bestätigungsdiaologfeld angezeigt wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.

Besprechungen

Verwenden Sie die Ansicht **Besprechungen** zum **Erstellen**, **Bearbeiten**, **Kopieren** oder **Löschen** von Besprechungen oder zum **Zuweisen von Teilnehmern** zu Besprechungen.

Planer vs. Dienstplaner

Verwenden Sie den **Besprechungsplaner** (hier beschrieben), um Besprechungen zu erstellen und zu konfigurieren, von denen Sie bereits im Voraus wissen. Diese Möglichkeit ist besonders bei ständig wiederkehrenden Teambesprechungen oder Coaching-Sitzungen nützlich. Im **Besprechungsplaner** erstellte Besprechungen werden bei der Dienstplanerstellung als Eingabedaten verwendet.

Verwenden Sie den **Besprechungsplaner**, um spontan Besprechungen in einem bereits erstellten Dienstplan zu erstellen und einzufügen. Sie greifen auf die Funktion **Planung von Ad-hoc-Besprechungen** in WFM Web Supervisor über die Dienstplanansicht **Intraday** oder die Dienstplanansicht **Agenten-Erweitert(e)** zu.

Bereich "Besprechungen"

Die Werkzeugleiste über dem Bereich **Besprechungen** enthält die folgenden Steuerelemente:

 Neu	Erstellt eine neue Besprechung. Dies beginnt durch Öffnen der Registerkarte Eigenschaften .
 Löschen	Entfernt die ausgewählte Besprechung. Dieser Befehl kann nicht rückgängig gemacht werden. Ein Bestätigungsdialogfeld ermöglicht es Ihnen, den Vorgang abubrechen oder fortzufahren. Dieser Befehl ist nicht aktiviert, wenn die Besprechung einen oder mehrere Agenten enthält, die für den aktuellen Benutzer nicht sichtbar sind (aufgrund fehlender Berechtigungen).
 Kopieren	Ermöglicht es Ihnen, die ausgewählte Besprechung zu kopieren oder eine neue Besprechung zu erstellen.
 Filter	Filtert die Liste Besprechungen nach Agent oder Team. Siehe Filtern von Agenten und Teams .
 Sortieren	Sortiert die Liste Besprechungen in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge. (Sie können auch auf die Spaltenüberschrift Besprechungen klicken, um die Liste sortieren.)

Dieser Bereich enthält zudem das Feld **Suche** und das Symbol **Hilfe**.

Einstellungen in der Ansicht "Besprechungen"

Sie können in der Ansicht "Besprechungen" Einstellungen auf drei Registerkarten konfigurieren (nach dem Klicken auf **Neu**  oder Auswählen einer bereits vorhandenen Besprechung):

- Registerkarte "Eigenschaften"
- Registerkarte "Teilnehmer"
- Registerkarte "Zugeordnete Standorte"

Oben auf allen drei Registerkarten befinden sich das Symbol  **Speichern**, mit dem Sie die Besprechungseinstellungen auf einer bestimmten Registerkarte speichern können, und das Symbol  **Hilfe**.

Registerkarte "Eigenschaften"

- **Name**—Der Name der Besprechung, z. B. Verkaufsbesprechung oder Monatliche Überprüfung. Der Name muss innerhalb aller Standorte, die der Besprechung zugeordnet sind, eindeutig sein. Weitere Informationen finden Sie unter "[Memos in Besprechungsausnahmen](#)" im *Workforce Management Administrator's Guide*.
- **Ausnahmetyp**—Sie können als Grund für die Besprechung jeden für den aktuellen Standort konfigurierten Ausnahmetyp wählen, wenn Sie beim Erstellen von Ausnahmetypen die Option [Ausnahmeverwendung: im Besprechungsplaner](#) ausgewählt haben.
- **Frühestes Datum und Uhrzeit**—Ein vorgeschlagener Zeitpunkt, dem der Dienstplaner den Beginn der Besprechung zuweisen kann.
- **Spätestes Datum und Uhrzeit**—Ein vorgeschlagener Zeitpunkt, dem der **Dienstplaner** das Ende der Besprechung zuweisen kann.
- **Besprechungsdauer**—Die Zeitdauer, die der **Dienstplaner** für die Besprechung einplanen sollte.
- **Wochentage**—Die Wochentage, denen der **Dienstplaner** diese Besprechung zuweisen kann.
- **Zeitzone**—Die bei der Anzeige zeitbezogener Informationen zu verwendende Zeitzone. Die Standardeinstellung ist Lokal (Zeitzone des aktuellen Benutzers).

Abschnitt **Besprechungstyp**: Wählen Sie eines der folgenden drei Optionsfelder, mit denen die dazugehörigen Eigenschaften aktiviert werden.

- **Einzelner Agent**—Eine übliche Aktivität, z. B. ein Webinar, die für jeden Agenten zur am besten geeigneten Zeit stattfinden kann.

- **Einzelne Gruppe**—Der Standardbesprechungstyp. Stellt eine einzelne Besprechung aller Agenten dar, die auf der Registerkarte **Teilnehmer** angegeben sind.
 - Geben Sie im Feld **Erforderlicher Prozentsatz der Teilnehmer** manuell oder durch Auswahl die erforderliche Mindestanzahl an Teilnehmern ein. Legen Sie diesen Wert auf 1 % fest, um eine Besprechung für so viele Teilnehmer wie möglich zu planen. Bei Verwendung von 1 % ist keine minimale Anzahl von Teilnehmern erforderlich. Der Standardwert beträgt 100 Prozent.
- **Mehrere Gruppen**—Eine übliche Zeit, aber für mehrere Gruppen. Geben Sie in jedes der folgenden Felder eine Anzahl ein oder wählen Sie eine aus, um die Gruppengrößen anzugeben:
 - **Mindestanzahl Gruppen**
 - **Mindestgröße der Gruppe**
 - **Höchstanzahl Gruppen**
 - **Maximalgröße der Gruppe**

Abschnitt **Wiederholung**: Wählen Sie eines der folgenden fünf Optionsfelder, mit denen die dazugehörigen Eigenschaften aktiviert werden.

- **Gesamtstundenzahl verwenden**—Die Gesamtstundenzahl der Besprechung. Wenn Sie diesen optionalen Parameter angeben, erstellt der Dienstplaner so viele Besprechungen mit der angegebenen Dauer wie nötig, um die geforderte Gesamtstundenzahl zu erreichen. Wenn beispielsweise die Besprechungsdauer auf zwei Stunden und **Gesamtstunden verwenden** auf sechs Stunden festgelegt wurden, erstellt der Dienstplaner drei zweistündige Besprechungen. Der Dienstplaner kann diese Besprechungen nacheinander zuweisen.

Tipp

Der Wert von **Gesamtstunden verwenden** wird nicht für Besprechungen vom Typ "Mehrere Gruppen" verwendet.

- **Täglich**—Erfolgt einmal pro Tag.
- **Wöchentlich**—Erfolgt einmal pro Woche (es sei denn, für **Wiederholt sich alle** wurde ein anderer Wert als 1 eingegeben).
 - **Wiederholt sich alle**—Definiert, wie oft die Besprechung erneut stattfinden soll. Beispiele: 1 (jede Woche), 2 (jede zweite Woche), 3 (jede dritte Woche).
- **Monatlich**—Erfolgt einmal pro Monat.
- **Gewünschte Häufigkeit statt Letztes Datum festlegen**—Wenn Sie "Täglich" oder "Wöchentlich" als Wiederkehrtyp wählen, müssen Sie einen Wert für die Anzahl aufeinanderfolgender Tage oder Wochen festlegen, für die diese Besprechung geplant werden soll. Wenn Sie dieses Feld aktivieren und einen Wert eingeben, werden unter der Option **Spätestes Datum und Uhrzeit** ein rotes Sternchen und ein Kommentar angezeigt. Dies bedeutet, dass "Spätestes Datum" durch die Einstellung **Häufigkeit** überschrieben wird.

Tipp

WFM erfordert, dass entweder **Häufigkeit** oder **Spätestes Datum** festgelegt wird. Es ist nicht möglich, beide Einstellungen festzulegen.

Im Feld **Spätestes Datum** wird das aktuelle Datum angezeigt, dieser Wert wird jedoch nicht zum Planen von Besprechungen verwendet. Der Wert von **Späteste Zeit** wird zum Planen von Besprechungen verwendet, wenn **Spätestes Datum** oder **Häufigkeit** festgelegt ist.

Obwohl in allen Feldern Werte festgelegt werden können, werden für die Einsatzplanung nur Werte für den entsprechenden Besprechungstyp verwendet. Zum Beispiel wird **Erforderlicher Prozentsatz der Teilnehmer** nur für Besprechungen vom Typ "Einzelne Gruppe" verwendet.

Registerkarte "Teilnehmer"

Verwenden Sie diese Steuerelemente, wenn Sie den Besprechungen Teilnehmer hinzufügen:

Suche (Feld)	Ermöglicht Ihnen die Eingabe von Kriterien zum Suchen verfügbarer Agenten.
Suchen nach: <i>radio buttons</i>	Ermöglicht es Ihnen, verfügbare Agenten nach Vorname oder Nachname zu suchen.
Agenten hinzufügen	Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Agenten zur Liste Teilnehmer , indem Sie die Liste Verfügbare Agenten öffnen.
Agenten entfernen	Entfernt ausgewählte Agenten aus der Liste Teilnehmer . Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.
Sortieren	Sortiert die Teilnehmerliste nach Vorname , Nachname , Standort oder Team .

Auf der Registerkarte **Teilnehmer** werden außerdem vier Spalten angezeigt: **Vorname**, **Nachname**, **Standort** und **Team**-Name der Teilnehmer im ausgewählten Mitarbeitertransport.

Liste "Verfügbare Agenten"

Der Bereich **Verfügbare Agenten** enthält die folgenden Felder und Steuerelemente:

Suche (Feld)	Ermöglicht Ihnen die Eingabe von Kriterien zum Suchen verfügbarer Agenten.
Suchen nach: <i>radio buttons</i>	Ermöglicht es Ihnen, verfügbare Agenten nach Vorname oder Nachname zu suchen.
Anwenden	Wendet die Agenten, die Sie aus der Liste Verfügbare Agenten ausgewählt haben, auf die Liste Teilnehmer an.

 Filter	Ermöglicht Ihnen das Filtern der Liste „Verfügbare Agenten“ nach Aktivitäten, Multi-Site-Aktivitäten oder Verträgen .
 Schließen	Schließt den Bereich Verfügbare Agenten , ohne ein Auswahl anzuwenden.
 Sortieren	Sortiert die verfügbaren Agenten nach Vorname, Nachname oder Team .

Registerkarte "Zugeordnete Standorte"

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen jedes Standorts, um ihn der aktuellen Besprechung zuzuordnen.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen jedes Standorts, um die Zuordnung zur aktuellen Besprechung aufzuheben.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Verwalten von Besprechungen

Verwenden Sie die Verfahren in diesem Thema zum **Erstellen**, **Bearbeiten**, **Löschen** und **Kopieren** von Besprechungen sowie zum **Hinzufügen von Teilnehmern** zu Besprechungen.

Erstellen von Besprechungen

Link to video

So erstellen Sie eine Besprechung:

1. Wählen Sie im Modul **Richtlinien** die Option **Besprechungen**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen Standort oder Geschäftsbereich (dadurch werden alle vorgesehenen darunter liegenden Standorte ausgewählt) aus.
3. Klicken Sie auf **Neu** .
Die Registerkarte Eigenschaften wird standardmäßig geöffnet.
4. Konfigurieren Sie die Einstellungen nach Bedarf, wie unter den Registerkarten **Eigenschaften**, **Teilnehmer**, und **Zugeordnete Standorte** beschrieben.
5. Klicken Sie auf **Speichern** .
Die neue Besprechung wird im Bereich Besprechungen angezeigt.

Hinzufügen von Teilnehmern zu Besprechungen

So fügen Sie einer Besprechung Teilnehmer hinzu:

1. Wählen Sie im Bereich **Besprechungen** eine Besprechung aus und klicken Sie dann auf die Registerkarte **Teilnehmer**.
2. Klicken Sie auf **Hinzufügen** .
3. Wählen Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** einen oder mehrere Agenten aus.

Tipp

Sie können auch Agenten in der Liste verfügbarer Agenten **filtern**, **sortieren**, oder **suchen**.

4. Klicken Sie auf **Anwenden**  .
Die ausgewählten Agenten werden in die Liste **Agenten** im Bereich **Teilnehmer** verschoben.
Alternativ können Sie auf **Schließen**  klicken, um den Bereich zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

Wichtig

- Agenten können jeweils nur in einem Bereich angezeigt werden.
- Es können nur Agenten des Besprechungsstandorts ausgewählt werden.
- Wenn ein Dienstplan erzeugt wird, der die Besprechungszeit enthält, überprüft der Dienstplaner, ob genügend Agenten verfügbar sind, damit der erforderliche **Mindestprozentsatz** erfüllt wird. Anschließend wird die Besprechungsausnahme den verfügbaren Agenten zugewiesen. Wenn zu wenig Agenten verfügbar sind, wird vom **Dienstplaner** eine Fehlermeldung erzeugt. Die Besprechung wird dann nicht in den Dienstplan aufgenommen.

Bearbeiten von Besprechungen

So bearbeiten Sie eine Besprechung:

1. Wählen Sie im Bereich **Besprechungen** die Besprechung aus, die Sie bearbeiten möchten.
2. Klicken Sie auf eine der drei Registerkarten (**Eigenschaften**, **Teilnehmer** oder **Zugeordnete Standorte**), um ihre Einstellungen zu ändern.
3. Wenn Sie die gewünschten Änderungen vorgenommen haben, klicken Sie auf **Speichern**  .

Löschen von Besprechungen

So löschen Sie eine Besprechung:

1. Wählen Sie im Bereich **Besprechungen** die Besprechung aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf "Löschen"  .
3. Wenn das **Bestätigungsdiaologfeld** geöffnet wird, wählen Sie zum Fortfahren **Ja** und zum Abbrechen des Vorgangs **Nein** aus.
Wenn Sie Ja wählen, wird die Besprechung gelöscht und die Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.

Kopieren von Besprechungen

So kopieren Sie eine Besprechung:

1. Wählen Sie im Bereich **Besprechungen** die Besprechung aus, die Sie kopieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Kopieren**  .
3. Wenn der Bereich **Besprechung kopieren** geöffnet wird, geben Sie einen Namen für die Besprechung ein.
4. Klicken Sie in der unteren Hälfte des Bereichs auf die Liste **Unternehmen** und wählen Sie den Geschäftsbereich und Standort aus, dem Sie diese Besprechung zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**  .

Alternativ können Sie auf Schließen  klicken, um diesen Bereich zu schließen und die Aktion abzubrechen. Wenn Sie dies tun, wird die Besprechung nicht kopiert.

Filtern der Liste "Verfügbare Agenten"

Wenn Sie eine Besprechung Teilnehmer hinzufügen und eine große Anzahl von Agenten zur Auswahl verfügbar ist, sollten Sie den **Filter**  (oben im Bereich **Available Agenten**) verwenden, um sie einfach nach **Aktivitäten**, **Multi-Site-Aktivitäten** oder **Verträgen** zu kopieren.

Nachdem Sie einen oder mehrere Filter erstellt haben, werden sie als Aufzählungszeichen oberhalb der Liste **Verfügbare Agenten** angezeigt. Wenn nur ein Objekt für den Filter ausgewählt ist, zeigt das Aufzählungszeichen den Namen des ausgewählten Objekts an. Wenn mehrere Objekte ausgewählt sind, zeigt das Aufzählungszeichen die Anzahl der Objekte im Filter an.

Wenn Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** auf die Schaltfläche **Filter**  klicken, werden drei Registerkarten angezeigt, die alle die folgenden Steuerelemente enthalten:

Gemeinsame Steuerelemente

 Anwenden	Wendet die ausgewählten Objekte in einer Liste (Aktivitäten, Multi-Site-Aktivitäten oder Verträge) an.
 Schließen	Schließt den Bereich Filter , ohne die ausgewählten Filterbedingungen anzuwenden.
 Hinzufügen	Öffnet einen Bereich mit einer Liste von Objekten zur Auswahl (abhängig von der ausgewählten Registerkarte Aktivitäten , Multi-Site-Aktivitäten oder Verträge).
 Entfernen	Entfernt alle zuvor ausgewählten Objekte aus der Liste Filtern nach .
 Suche (Feld)	Verwenden Sie Suchkriterien zum schnellen Suchen von Objekte in langen Listen.
 Sortieren	Aktiviert verschiedene Sortieroptionen, abhängig von der Liste der zu sortierenden Objekte: <ul style="list-style-type: none"> • Für Aktivitäten Sortierung nach Aktivitäten oder Typ • Für Multi-Site-Aktivitäten Sortierung nach Multi-Site-Aktivitäten oder Typ • Für Verträge Sortierung in auf- oder absteigender Reihenfolge

Filtern von Agenten nach Aktivitäten

1. Klicken Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** auf **Filter** .
Der Bereich Filtern nach... wird geöffnet, in dem standardmäßig die Registerkarte Aktivitäten ausgewählt ist.
2. Klicken Sie im Bereich **Nach Aktivitäten filtern** auf **Hinzufügen** .
3. Wenn die Liste der Aktivitäten geöffnet wird, wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten aus, und klicken Sie auf **Anwenden** .
4. Wenn der Filter alle ausgewählten Aktivitäten enthält, klicken Sie auf der Registerkarte **Aktivitäten** erneut auf **Anwenden**.
5. Um eine Aktivität aus den Filter zu entfernen, klicken Sie auf **Entfernen** , bevor Sie den Filter anwenden.
6. Um diesen Bereich zu schließen, ohne eines der ausgewählten Objekte anzuwenden, klicken Sie auf **Schließen** .
Der Filter wird jetzt am oberen Rand des Bereichs Verfügbare Agenten angezeigt.

Filtern von Agenten nach Multi-Site-Aktivitäten

1. Klicken Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** auf **Filter** .
Der Bereich **Filtern nach...** wird geöffnet, in dem standardmäßig die Registerkarte **Aktivitäten** ausgewählt ist.
2. Klicken Sie auf **Multi-Site-Aktivitäten**.
3. Klicken Sie im Bereich **Nach Multi-Site-Aktivitäten filtern** auf **Hinzufügen** .
4. Wenn die Liste der Multi-Site-Aktivitäten geöffnet wird, wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten aus, und klicken Sie auf **Anwenden** .
5. Wenn der Filter alle ausgewählten Aktivitäten enthält, klicken Sie auf der Registerkarte **Multi-Site-Aktivitäten** erneut auf **Anwenden**.
6. Um eine Aktivität aus den Filter zu entfernen, klicken Sie auf **Entfernen** , bevor Sie den Filter anwenden.
7. Um diesen Bereich zu schließen, ohne eines der ausgewählten Objekte anzuwenden, klicken Sie auf **Schließen** .
Der Filter wird jetzt am oberen Rand des Bereichs Verfügbare Agenten angezeigt.

Filtern von Agenten nach Verträgen

1. Klicken Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** auf **Filter** . **Der Bereich Filtern nach... wird geöffnet, in dem standardmäßig die Registerkarte Aktivitäten ausgewählt ist.**
2. Klicken Sie auf **Verträge**.
3. Klicken Sie im Bereich **Nach Verträgen filtern** auf **Hinzufügen** .
4. Wenn die Liste der Verträge geöffnet wird, wählen Sie einen oder mehrere Verträge aus, und klicken Sie auf **Anwenden** .
5. Wenn der Filter alle ausgewählten Verträge enthält, klicken Sie auf der Registerkarte **Verträge** erneut auf **Anwenden**.
6. Um einen Vertrag aus den Filter zu entfernen, klicken Sie auf **Entfernen** , bevor Sie den Filter anwenden.
7. Um diesen Bereich zu schließen, ohne eines der ausgewählten Objekte anzuwenden, klicken Sie auf **Schließen** . **Der Filter wird jetzt am oberen Rand des Bereichs Verfügbare Agenten angezeigt.**

Anzeigen und Entfernen von Filtern

Filter werden am oberen Rand der Liste **Verfügbare Agenten** (und der Liste **Besprechungen**) angezeigt und enthalten jetzt nur die gefilterten Objekte. Sie können den Inhalt eines Filters auf zwei Arten anzeigen:

- Klicken Sie auf den Filter, um eine entsprechende Liste öffnen.
- Bewegen Sie den Mauszeiger über den Filter, um ein Popup-Fenster einzublenden, in dem sie angezeigt werden.

Beispielsweise hat in der folgenden Abbildung der Benutzer auf den Filter **Aktivitäten (2)** geklickt, wodurch der Bereich **Nach Aktivitäten filtern** geöffnet wurde, in dem die Objekte in diesem Filter aufgelistet sind.

Um einen Filter entfernen, ohne ihn zu öffnen, klicken Sie auf das **X** im Aufzählungszeichen.

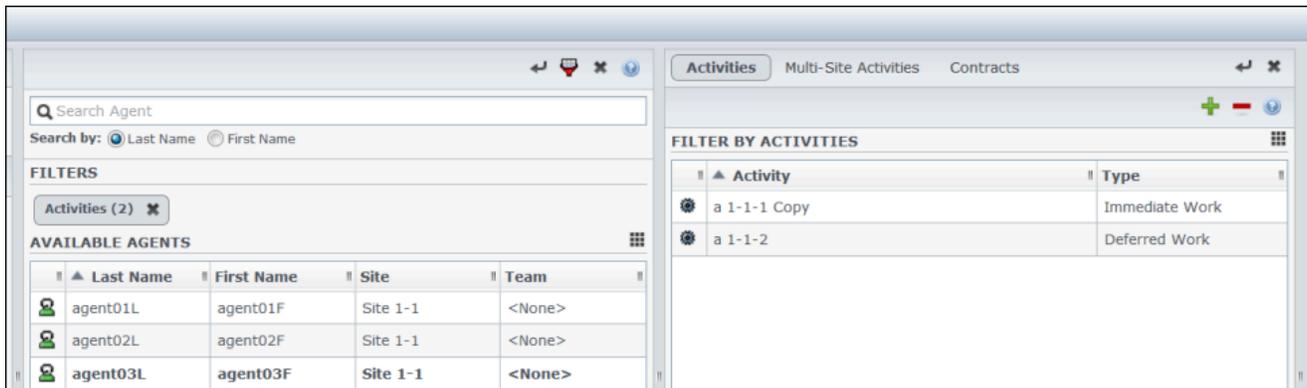


Abbildung: Filter-Aufzählungszeichen in der Ansicht "Besprechungen"

Markierte Zeit

Mithilfe von „Markierte Zeit“ können Sie Zeiträume kennzeichnen, die WFM erfassen und anzeigen soll, die noch nicht berücksichtigt werden. Beispiel: Einige Agenten arbeiten jeweils einige Stunden an einem Problem mit einem Kunden. Mithilfe von „Markierte Zeiten“ können Sie bestimmen, dass die für dieses Problem aufgewendeten Arbeitsstunden im Modul „Dienstpläne“ angezeigt und in die Berichte über markierte Zeiten im Dienstplan und über Summen markierter Zeiten im Dienstplan, die im Modul „Berichte“ von WFM Web generiert werden, aufgenommen werden.

Verwenden Sie die Verfahren in diesem Thema zum [Erstellen](#), [Bearbeiten](#), [Löschen](#) und [Kopieren](#) von „Markierte Zeiten“.

Erstellen von „Markierter Zeit“

Link to video

So erstellen Sie eine neue „Markierte Zeit“:

1. Wählen Sie im Modul **Richtlinien** die Option **Markierte Zeiten**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den bzw. die Standort(e) oder den Geschäftsbereich aus, denen bzw. dem das neue Objekt zugeordnet werden soll.
Sie können mehrere Standorte auswählen (einfach durch mehrfaches Klicken), jedoch nur einen Geschäftsbereich.
3. **Wählen Sie Neu**  aus. Die Registerkarte **Eigenschaften** wird standardmäßig geöffnet.
4. Konfigurieren Sie die Registerkarte **Eigenschaften**.
5. Klicken Sie auf die **Registerkarte Zugeordnete Standorte** und wählen Sie die Standorte aus, die Sie dieser Markierten Zeit zuordnen möchten.
6. Klicken Sie auf **Speichern** .

Bearbeiten einer „Markierte Zeit“

Um eine „Markierte Zeit“ zu bearbeiten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Bereich **Markierte Zeiten** eine markierte Zeit aus.
2. Wählen Sie die Registerkarte **Eigenschaften** und/oder **Zugeordnete Standorte** aus und nehmen Sie die

Änderungen vor.

3. Klicken Sie auf **Speichern**  .

Löschen von "Markierte Zeiten"

Um eine „Markierte Zeit“ zu löschen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Bereich **Markierte Zeiten** eine markierte Zeit aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .

Kopieren von "Markierte Zeiten"

So kopieren Sie eine vorhandene markierte Zeit:

1. Wählen Sie im Bereich **Markierte Zeiten** eine markierte Zeit aus.
2. Klicken Sie auf **Kopieren**  .
3. Wenn der Bereich **Markierte Zeit kopieren** geöffnet wird, geben Sie einen Namen für die markierte Zeit ein.
4. Erweitern Sie die Liste **Unternehmen** und wählen Sie den Standort aus, dem Sie diese markierte Zeit zuordnen möchten.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**  .

Registerkarte "Eigenschaften"

- **Name**—Jede markierte Zeit sollte einen aussagekräftigen Namen aufweisen, der innerhalb des Standorts eindeutig ist.
- **Kurzname**—Der Name wird in grafischen Darstellungen für „Markierte Zeit“ und „Dienstplaner“ verwendet. Er kann bis zu drei Zeichen lang sein.
- **Besondere Verwendungen**—Klicken Sie auf eines der drei Optionsfelder:
 - **Keine**—Diese markierte Zeit hat keine besondere Verwendung (Standard).
 - **Für Überstunden verwenden**—Diese markierte Zeit dient zur Markierung der Dienstplanstatus „Überstunden“.
 - **Zur Kompensation verwenden**—Diese markierte Zeit wird verwendet, Arbeitszeit zu

kompensieren, die aufgrund einer Verspätung (des Agenten) oder eines persönlichen Termins versäumt wurde.

Registerkarte "Zugeordnete Standorte"

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen jedes Standorts, um ihn der aktuellen **Markierten Zeit** zuzuordnen.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen jedes Standorts, um die Zuordnung zur aktuellen **Markierten Zeit** aufzuheben.
3. Klicken Sie auf **Speichern**.

Schichten

Eine *Schicht* bestimmt grundlegende Parameter für einen Arbeitstag. Schichten werden durch Tageszeiten, Dauer und Wochentage definiert. Sie können Schichten **erstellen**, **kopieren**, **bearbeiten** und **löschen**, indem Sie auf **Richtlinien > Schichten** klicken und den geeigneten Geschäftsbereich und Standort im Bereich **Objekte** auswählen.

Erstellen neuer Schichten

Sie können eine vollkommen neue Schicht erstellen oder eine neue Schicht erstellen, indem Sie eine vorhandene Schicht kopieren.

So erstellen Sie eine neue Schicht:

1. Navigieren Sie zu **Richtlinien > Schichten**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den **Geschäftsbereich** und dann den **Standort** aus, an dem Sie die Schicht erstellen möchten.
3. Klicken Sie auf **Neu** .
4. Die neue Schicht wird mit dem Standardnamen im Bereich **Schichten** angezeigt. Wenn Sie **Neu** wählen, wird in das Feld **Name** standardmäßig ein eindeutiger Name eingetragen. Der Name enthält eine Nummer, um sicherzustellen, dass jede neu erstellte **Schicht** über einen eindeutigen Namen in der Konfigurationsdatenbank verfügt. Sie können den Namen ändern, der Name muss jedoch eindeutig sein, um Fehler aufgrund doppelt vorhandener Namen zu vermeiden.

Kopieren von Schichten

So kopieren Sie eine vorhandene Schicht:

1. Wählen Sie eine Schicht aus.
2. Klicken Sie auf **Kopieren** .
Der Bereich "Schicht <Schichtname> kopieren" wird geöffnet.
3. Geben Sie in das Feld "Name" einen Namen für die Schicht ein.
The **Copy to the same Site** check box is checked, by default.
4. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Zum selben Standort kopieren** deaktivieren, müssen Sie den **GB** und anschließend den **Standort** auswählen, an dem Sie die Schicht erstellen möchten (siehe Abbildung unten).



Abbildung: Copy Shift

5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .
Die neue Schicht wird im Bereich **Schichten** unter dem ausgewählten **Standort** angezeigt.

In den folgenden Bereichen können Sie die neue Schicht konfigurieren:

- [Schichteigenschaften](#)
- [Schicht - Verträge](#)
- [Aufgabensequenzen](#)
- [Schichtsequenzen](#)

Schichtzahlbegrenzung während Erstellung

Bei der Erstellung von Dienstplänen können maximal 100 Schichten konfiguriert werden.

Dazu zählen alle Agenten für Ihr Dienstplan-Szenario, deren Verträge und alle mit diesen Verträgen verknüpften Schichten. Die maximale Gesamtanzahl der Schichten beträgt 100. Wenn Sie diese Anzahl überschreiten, schlägt die Erstellung fehl und es wird folgende Fehlermeldung angezeigt: Fehler 43: Zu viele Schichten: die maximale Anzahl ist 100, aber mehr als 100 wurden beantragt.

Wichtig

Sie können mehr als 100 Schichten in der WFM-Datenbank konfigurieren; die Begrenzung besteht darin, dass Sie nicht mehr als 100 Schichten mit einem einzelnen Dienstplan verknüpfen können.

Turnusmuster zur Lösung des Problems "Zu viele Schichten" verwenden

Ein Contact Center konfiguriert möglicherweise eine sehr große Anzahl von Schichten, weil die Führungskräfte davon ausgehen, dass mehrere Schichten die einzige Möglichkeit sind, um *feste*

Dienstpläne zu erstellen. Turnusmuster können jedoch viele verschiedene Dienstplan-Typen berücksichtigen, einschließlich sowohl fester als auch flexibler Dienstpläne, bei denen nur sehr wenige Schichten verwendet werden. Beispiel: Sie können wöchentliche Turnusmuster erstellen, um einen festen Dienstplan zu konfigurieren, der nur eine Schicht verwendet. Weitere Informationen erhalten Sie unter [Turnusmuster](#).

Bearbeiten von Schichten

So bearbeiten Sie eine Schicht:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die zu bearbeitende Schicht aus.
2. Nehmen Sie in jedem Bereich die gewünschten Änderungen vor.
3. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Löschen von Schichten

So löschen Sie eine Schicht:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die zu löschende Schicht aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .

Wichtig

Sie können keine in einem Dienstplan-Szenario oder Master-Dienstplan enthaltene Schicht löschen.

Schichteigenschaften

Verwenden Sie den Bereich **Schichteigenschaften**, um die allgemeinen Schichtparameter zu definieren. Standardmäßig wird dieser Bereich geöffnet, wenn Sie im Bereich **Schichten** eine Schicht auswählen.

Feld "Name"

Der Name für diese Schicht. Verwenden Sie Namen wie "Erste Schicht", "Zusätzliche Schicht" oder "Zweite Schicht", die den Schichttyp identifizieren. Der Name muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.

Zeit und Dauer

- **Min. bezahlte Stunden**—Die minimale, für diese Schicht definierte Stundenzahl, eingegeben im Format hh:mm. Alle Verträge, die der Schicht zugewiesen werden, müssen zum Arbeiten für mindestens diese Stundenzahl verfügbar sein. Gültige Werte: 00:01 bis 23:45. Dieser Wert muss der Einstellung für **Maximal bezahlte Stunden pro Tag** im zugeordneten Vertrag entsprechen oder darunter liegen. Es müssen alle bezahlten Pausen und Mahlzeiten enthalten sein.
- **Max. bezahlte Stunden**—Die maximale, für diese Schicht definierte Stundenzahl, eingegeben im Format hh:mm. Gültige Werte: 00:01 bis 23:45. Dieser Wert muss der Einstellung für **Minimal bezahlte Stunden pro Tag** im zugeordneten Vertrag entsprechen oder darüber liegen. Es müssen alle bezahlten Pausen und Mahlzeiten enthalten sein.
- **Früheste Startzeit** —Der früheste Zeitpunkt, an dem diese Schicht beginnen kann. Einige Standorte staffeln Schichten, sodass beispielsweise alle Agenten der dritten Schicht zwischen 7:15 und 8:15 Uhr zu arbeiten beginnen. Die früheste Startzeit dieser Schicht wäre dann 7:15 Uhr.
- **Späteste Endzeit**— Der späteste Zeitpunkt, an dem diese Schicht enden kann. Schicht-Agenten können ihre Schichten in gestaffelten Intervallen, die der Staffelung am Schichtbeginn entsprechen, beenden. Beispielsweise kann eine Schicht, die zwischen 7:15 und 8:15 Uhr beginnt, zwischen 15:15 und 16:15 Uhr beendet werden. Die späteste Endzeit dieser Schicht wäre dann 16:15 Uhr.
- **Nächster Tag**—Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, kann die Schicht im Laufe des folgenden Tages beendet werden.
- **Starttakt**—Wenn gestaffelte Startzeiten für verschiedene Agenten einer Schicht verwendet werden, gibt **Starttakt** den Abstand zwischen den möglichen Startzeiten der Schicht an. Der **Dienstplaner** verwendet diesen **Starttakt**, um Agentendienstpläne zu konfigurieren. Der Starttakt kann eine beliebige Zahl zwischen 1 und 120 (in Minuten) sein.

Wichtig

Die letzten beiden Ziffern der frühesten Startzeit müssen entweder auf :00 oder auf

ein Mehrfaches des Eintrags unter **Starttakt** lauten, da der Dienstplaner sonst den Eintrag unter **Starttakt** verwirft und standardmäßig einen **Starttakt** von 15 min festlegt. Beispiel: Wenn Sie die **Früheste Startzeit**, mit einem optionalen **Starttakt** von 30 Minuten, auf 9:15 Uhr gesetzt haben, verwirft der **Dienstplaner** den Eintrag unter **Starttakt** (da 15 weder gleich noch ein Mehrfaches von 30 ist) und beginnt die Schichten um 9:15, 9:30, 9:45; 10:00 Uhr usw.

Mit den folgenden optionalen Zeiteinstellungen können Sie den Zeitbereich begrenzen, in dem Schichtbeginn oder -ende geplant werden können. Sie können für die Schicht eine feste Start- oder Endzeit festlegen. Um beispielsweise eine feste Startzeit festzulegen, geben Sie in das Feld **Späteste Startzeit** die gleiche Uhrzeit ein wie in das Feld **Früheste Startzeit**. Die Gesamtdauer der Schicht bleibt weiterhin flexibel.

Wichtig

Wenn Sie feste Start- und Endzeiten für die Schicht festlegen, ist die Schicht nicht flexibel genug, um optimale Dienstpläne zu erstellen.

- **Späteste Startzeit**—Der späteste Zeitpunkt, an dem diese Schicht beginnen kann. Einige Standorte staffeln Schichten, sodass beispielsweise alle Agenten der dritten Schicht zwischen 7:15 und 8:15 Uhr zu arbeiten beginnen. Die späteste Startzeit dieser Schicht wäre dann 8:15 Uhr.
- **Früheste Endzeit**—Der früheste Zeitpunkt, an dem diese Schicht enden kann. Schicht-Agenten können ihre Schichten in gestaffelten Intervallen, die der Staffelung am Schichtbeginn entsprechen, beenden. Beispielsweise kann eine Schicht, die zwischen 7:15 und 8:15 Uhr beginnt, zwischen 15:15 und 16:15 Uhr beendet werden. Die früheste Endzeit dieser Schicht wäre dann 15:15 Uhr.

Verfügbare Wochentage

Die Wochentage, an denen diese Schicht vom Dienstplan-Algorithmus zugewiesen werden kann. Standardmäßig werden alle Tage ausgewählt.

Verteilung:

- **Min.**—Die Mindestanzahl an Schichtwiederholungen jedes Agenten, dessen Vertrag der Schicht zugeordnet ist.
- **Max.**—Das Maximum an Schichtwiederholungen jedes Agenten, dessen Vertrag der Schicht zugeordnet ist.
- **Gilt für**—Der Zeitraum, in dem Min.- und Max.-Verteilung vom Dienstplaner zugewiesen werden soll.
 - **Ignorieren**—Die Verteilungseigenschaften werden nicht angewendet.
 - **Jede Woche**—Die Minima und Maxima werden wöchentlich einbezogen. Die angegebenen Zahlen sollten den für eine Woche erforderlichen Zahlen entsprechen.

- **Planungszeitraum**—Die Verteilungseigenschaften werden auf den Planungszeitraum angewendet. Die eingegebenen Verteilungszahlen sollten den für den gesamten Planungszeitraum erforderlichen Zahlen entsprechen.

Regelung für arbeitsfreie Tage

Die Regeln, die für diese der Schicht zugeordneten arbeitsfreien Tage definiert werden können.

- **Keine Regel:** Es sind keine Regeln für arbeitsfreie Tage definiert.
- Es gibt drei Regeln für arbeitsfreie Tage:
 - **Nächster Tag**—Wenn Agenten in dieser Schicht arbeiten, erhalten sie den nächsten Tag frei.
 - **Vorheriger Tag**—Wenn Agenten in dieser Schicht arbeiten, dürfen sie den Tag davor frei nehmen.
 - **Nächster Tag ist nicht frei**—Wenn Agenten in dieser Schicht arbeiten, können sie den nächsten Tag nicht frei nehmen.

Schicht – Verträge

Verwenden Sie den Bereich **Schicht > Verträge**, um einer Schicht Verträge zuzuweisen. Zum Öffnen dieses Bereichs klicken Sie oben im Bereich **Schichteigenschaften** auf **Verträge**.

Wichtig

Das Zuweisen eines Vertrags zu einer Schicht ist optional. Sie können eine Schicht auch speichern, ohne sie einem Vertrag zuzuweisen.

Zuweisen eines Vertrags zu einer Schicht

So weisen Sie einer Schicht einen Vertrag zu:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** eine Schicht aus.
2. Wählen Sie im rechten Bereich **Verträge** aus.
3. Klicken Sie auf **Vertrag einer Schicht zuweisen**  .
4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Diesen Status für Zuweisungen verwenden** den geeigneten Status aus.
5. Wählen Sie aus der Liste im Bereich **Vertragsverbindungen** einen oder mehrere Verträge aus. Sie können einer einzelnen Schicht mehrere Verträge zuweisen.
6. Klicken Sie auf **Anwenden**  , um die ausgewählten Verträge in den Bereich **Verträge** zu verschieben.
7. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Entfernen eines Vertrags aus einer Schicht

So entfernen Sie einen Vertrag aus einer Schicht oder heben die Zuweisung auf:

1. Wählen Sie im rechten Bereich **Verträge** aus.
2. Wählen Sie in der Liste **Verträge** den zu entfernenden Vertrag aus.
3. Klicken Sie auf **Vertrag aus Schicht entfernen**  .

4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ja**, wenn das **Bestätigungsdiaologfeld** angezeigt wird.

Ändern des Status eines zugewiesenen Vertrags

So ändern Sie den Status eines zugewiesenen Vertrags:

1. Verwenden Sie im Bereich **Verträge** das Dropdown-Menü **Status** für den zu ändernden **Vertrag** und wählen Sie **Primär** (Standard) oder **Sekundär** aus.

2. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Tipp

- Zugewiesene Verträge werden nur im Bereich **Verträge** angezeigt.
- Halten Sie die **UMSCHALT**- bzw. **STRG**-Taste gedrückt und klicken Sie auf weitere Verträge, um mehrere Verträge auszuwählen.
- Jeder zugewiesene Vertrag weist einen Status auf: **Primär** oder **Sekundär**. Der Standardstatus nach dem Verschieben lautet **Primär**.

Aufgabensequenzen

Aufgabensequenzen definieren Zeiträume, in denen Agenten nur an bestimmten Aufgaben arbeiten können, die dann als ein oder mehrere **Aktivitäts-Sets** konfiguriert sind. Die nicht in einer Aufgabensequenz enthaltenen Zeiten können beliebige Aufgaben umfassen, die ein Agent aufgrund seiner Skills durchführen kann und die nicht Bestandteil eines konfigurierten **Aktivitäts-Sets** sind. Beispiele und ausführlichere Informationen zu Aufgabensequenzen finden Sie im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Verwenden Sie den Bereich **Schicht > Aufgabensequenzen**, um Aufgabensequenzen zu **erstellen**, zu **bearbeiten** oder zu **löschen** oder um sie einer Schicht **zuzuweisen**.

- Obwohl Sie Aufgabensequenzen bei der Konfiguration einer bestimmten Schicht erstellen, können Sie diese jeder kompatiblen Schicht innerhalb desselben Standorts zuweisen.
- Um kompatibel zu sein, dürfen die Einstellungen der Aufgabensequenzen keinen Konflikt mit Mahlzeiten auslösen.

Aufgabensequenzen sind optional. Falls allerdings Aufgabensequenzen für eine Schicht definiert sind, muss die Schicht mindestens eine Aufgabensequenz enthalten. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Verwendung von Aufgabensequenzen** eine der drei Optionen aus (siehe Abbildung unten).

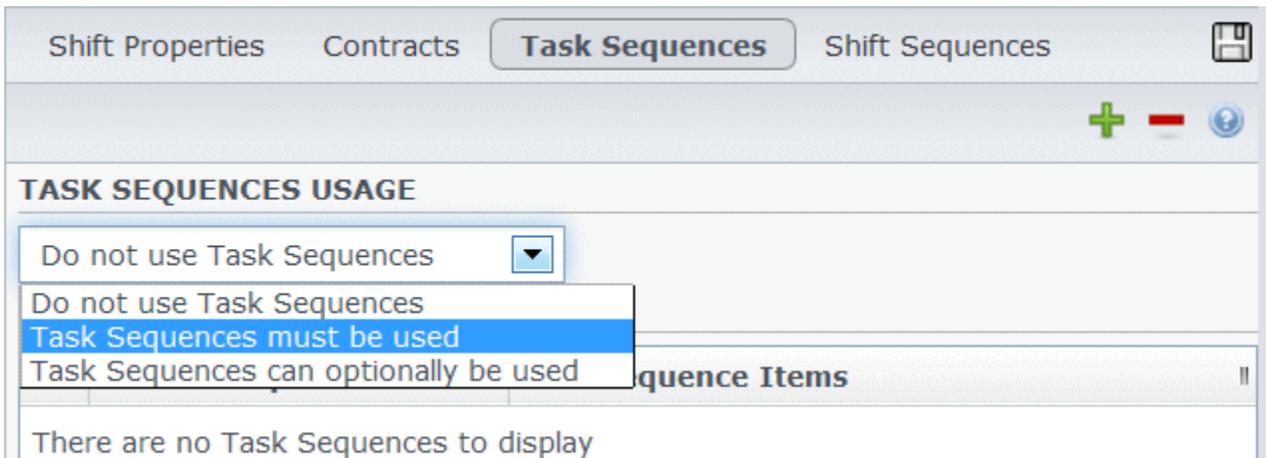


Abbildung: Einstellungen von "Verwendung von Aufgabensequenzen"

Erstellen einer Aufgabensequenz

So erstellen Sie eine Aufgabensequenz:

1. Wählen Sie oben im Bereich **Schichteigenschaften** den Eintrag **Aufgabensequenzen** aus. Der Bereich **Aufgabensequenzen** wird geöffnet.

2. Wählen Sie eine Einstellung in der Dropdown-Liste **Verwendung von Aufgabensequenzen** aus (siehe Abbildung oben).
3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**  , um das Fenster **Objekte der Aufgabensequenz** zu öffnen. Weitere Informationen zum Konfigurieren einer neuen Aufgabensequenz finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten von Aufgabensequenzen](#).

Zuweisen von Aufgabensequenzen zu einer Schicht

Nachdem Sie die Aufgabensequenzen erstellt und gespeichert haben, können Sie sie einer Schicht zuweisen. So weisen Sie einer Schicht eine Aufgabensequenz zu:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die Schicht aus, auf die Sie eine Aufgabensequenz anwenden möchten.
2. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Verwendung von Aufgabensequenzen** entweder **Aufgabensequenzen müssen verwendet werden** oder **Aufgabensequenzen können optional verwendet werden** aus.

Tipp

Wenn Sie die Standardeinstellung **Verwenden Sie keine Aufgabensequenzen** beibehalten, werden keine zugewiesen.

3. Wählen Sie im Bereich **Aufgabensequenzen** eine Aufgabensequenz aus.
4. Klicken Sie auf "Jetzt speichern"  .

Entfernen einer Aufgabensequenz aus einer Schicht

So entfernen Sie eine Aufgabensequenz aus einer Schicht:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die Schicht aus, für die Sie eine Aufgabensequenz löschen möchten.
2. Wählen Sie in der Liste **Aufgabensequenzen** die Aufgabensequenz aus.
3. Klicken Sie auf **Löschen**  .

Hinzufügen und Bearbeiten von Aufgabensequenzen

Mit den Steuerelementen im Bereich **Aufgabensequenzen** können Sie Aufgabensequenzen **erstellen** und **bearbeiten**.

 Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispiel: Name der Aufgabensequenz.
 Anwenden	Klicken Sie auf diese Option, um eine Aufgabensequenz auf eine Schicht anzuwenden.
 Neu	Klicken Sie auf diese Option, um eine neue Aufgabensequenz zu erstellen .
 Löschen	Klicken Sie auf diese Option, um eine vorhandene Aufgabensequenz zu löschen .
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich Aufgabensequenzen zu schließen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Aufgabensequenzen anzuzeigen.

Verwenden Sie die folgenden Steuerelemente im Bereich **Objekte der Aufgabensequenz**:

 Änderungen speichern	Klicken Sie auf diese Option, um Änderungen zu speichern, die Sie in diesem Bereich vorgenommen haben.
 Aktivitäts-Set hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um der Aufgabensequenz ein Aktivitäts-Set hinzuzufügen.
 Arbeitsobjekt hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um der Aufgabensequenz ein Arbeitsobjekt hinzuzufügen.
 Zeile löschen	Klicken Sie auf diese Option, um eine vorhandene Zeile zu löschen.
 Nach oben	Klicken Sie auf diese Option, um eine ausgewählte Zeile um eine Position nach oben zu verschieben.
 Nach unten	Klicken Sie auf diese Option, um eine ausgewählte Zeile um eine Position nach unten zu verschieben.
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich Objekte der Aufgabensequenz zu schließen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Objekte der Aufgabensequenz anzuzeigen.

Was ist ein Arbeitsobjekt?

Ein Arbeitsobjekt ist Arbeit, die zwischen Aufgaben in der Aufgabensequenz oder zwischen der Aufgabe und dem Start/Ende der Schicht ausgeführt werden kann. Arbeitsobjekte sollten Aufgabensequenzen nur hinzugefügt werden, wenn die Aufgaben *nicht* aneinander verankert sind. Beachten Sie die folgenden Richtlinien:

- Wenn ein Arbeitsobjekt vor der Aufgabe hinzugefügt wird, ist die Aufgabe nicht am Start der Schicht oder an der vorherigen Aufgabe verankert.
- Wenn ein Arbeitsobjekt nach der Aufgabe hinzugefügt wird, ist die Aufgabe nicht am Ende der Schicht oder an der folgenden Aufgabe verankert.
- Wenn vor der Aufgabe kein Arbeitsobjekt hinzugefügt wird, ist die Aufgabe am Start der Schicht oder an der vorherigen Aufgabe verankert.
- Wenn nach der Aufgabe kein Arbeitsobjekt hinzugefügt wird, ist die Aufgabe am Ende der Schicht oder an der folgenden Aufgabe verankert.

Hinzufügen einer Aufgabensequenz

1. Klicken Sie im Bereich **Verwendung von Aufgabensequenzen** auf **Aufgabensequenzzuordnung zur Schicht hinzufügen**.
2. Führen Sie im Bereich **Aufgabensequenz** einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie eine vorhandene Aufgabensequenz aus und fahren Sie mit Schritt 7 fort.
 - Klicken Sie auf **Neue Aufgabensequenz**.
Der Bereich „Neue Aufgabensequenz erstellen“ wird geöffnet.
3. Geben Sie im Feld **Name der Aufgabensequenz** einen Namen ein, der den Standardnamen ersetzt. Der Name muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
4. Klicken Sie auf **Aktivitäts-Set hinzufügen**  oder **Arbeitsobjekt hinzufügen** , um in der Liste der Aufgabensequenzen eine neue Zeile zu erstellen.
5. Konfigurieren Sie die Einstellungen wie unter **Einstellungen der Aufgabensequenz** beschrieben. Sie können so viele Zeilen hinzufügen, wie Sie benötigen.
6. Wenn die Konfiguration der Aufgabensequenz abgeschlossen ist, klicken Sie auf **Änderungen speichern**  und wählen Sie sie in der Liste aus.
7. Zum Zuweisen der ausgewählten Aufgabensequenz zur Schicht klicken Sie auf **Anwenden** .
8. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Bearbeiten einer Aufgabensequenz

1. Klicken Sie im Bereich **Verwendung von Aufgabensequenzen** auf die Aufgabensequenz, die in der Tabelle **Aufgabensequenz** angezeigt wird.
Der Bereich "Aufgabensequenz bearbeiten" wird geöffnet.
2. Nehmen Sie Ihre Änderungen vor. Falls Sie der Liste "Aufgabensequenz" mehrere Zeilen hinzufügen müssen, klicken Sie auf **Aktivitäts-Set hinzufügen**  oder **Arbeitsobjekt hinzufügen** .
3. Klicken Sie zum Abschluss auf **Anwenden**.

Wichtig

Die Dauer der Aufgabensequenz muss größer oder gleich der Dauer des ausgewählten Aktivitäts-Sets sein.

Löschen von Aufgabensequenzen

1. Wählen Sie im Bereich **Aufgabensequenzen** eine Aufgabensequenz aus der Liste aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen** .

Einstellungen von Aufgabensequenzen

- **Aktivitäts-Set**—Sie können ein beliebiges für diesen Standort konfiguriertes Aktivitäts-Set verwenden. Sie können in einer beliebigen Anzahl von Aufgabensequenzen das gleiche Aktivitäts-Set verwenden. Weitere Informationen zu Aktivitäts-Sets finden Sie unter [Erstellen und Löschen von Aktivitäts-Sets](#).
- **Mindestdauer**—Die Mindestdauer dieser Aufgabensequenz im Format hh:mm.
- **Höchstdauer**—Die Höchstdauer dieser Aufgabensequenz im Format hh:mm.

Wichtig

Die Mindestdauer eines Aktivitäts-Sets, das als Teil einer Aufgabensequenz konfiguriert wird, muss kleiner oder gleich der höchstmöglichen Dauer der Schicht sein, für die diese Aufgabensequenz konfiguriert wurde.

Schichtsequenzen

Schichtobjekte sind Pausen und Mahlzeiten. Verwenden Sie die Steuerelemente für "Schichtobjekte", um Pausen und Mahlzeiten zu erstellen, zu bearbeiten und zu löschen oder sie zu Mustern, d. h. *Schichtobjektsequenzen*, zusammenzufügen.

Wählen Sie zum Öffnen des Bereichs **Schichtsequenzen** eine Schicht im Bereich **Schichten** und dann im rechten Bereich **Schichtsequenzen** aus. Der Bereich **Schichtsequenzen** enthält drei Abschnitte: **Abstand zwischen Schichtobjekten**, **Mit Schichten verbundene Mahlzeiten und Pausen** und **Schichtsequenzen**. Diese werden in den folgenden Themen beschrieben:

- [Konfigurieren von Schichtobjekten](#)
- [Verwenden von Schichtsequenzen](#)
- [Hinzufügen und Bearbeiten von Schichtsequenzen](#)
- [Konfigurieren von Schichtsequenzen](#)

Konfigurieren von Schichtobjekten

1. Um den **Mindestabstand zwischen Schichtobjekten** zu konfigurieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Unbegrenzt** und geben Sie den Zeitraum (in Minuten) ein, der zwischen einem Schichtobjekt und dem nächsten liegen muss. Dieser Parameter bestimmt den erforderlichen Mindestabstand zwischen Mahlzeiten und Pausen.
2. Um **Maximaler Abstand zwischen Schichtobjekten** zu konfigurieren, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Unbegrenzt** und geben Sie den Zeitraum (in Minuten) ein, der maximal zwischen einem Schichtobjekt und dem nächsten liegen darf. Dieser Parameter legt den maximal zulässigen Abstand zwischen Mahlzeiten und Pausen, zwischen Schichtbeginn und dem ersten Schichtobjekt sowie zwischen dem letzten Schichtobjekt und Schichtende fest. Zunächst wird 0:00 angezeigt. Das Steuerelement ist jedoch deaktiviert, bis Sie das Kontrollkästchen **Unbegrenzt** deaktivieren. Bereich: 00:00 - 36:00

Wichtig

In den oben genannten Einstellungen bedeutet die Verwendung des Wertes 0:00 Folgendes: Verwenden Sie diese Einschränkung nicht.

3. Um eine neue Mahlzeit zu erstellen, klicken Sie auf **Verknüpfung zwischen Mahlzeit und Schicht hinzufügen** ().
4. Um die Einstellungen einer Mahlzeit zu ändern, müssen Sie diese auswählen und anschließend auf **Bearbeiten** klicken. Weitere Informationen zur Konfiguration von Mahlzeiten finden Sie unter [Hinzufügen und Bearbeiten](#)

von **Mahlzeiten**.

- Um eine neue Pause zu erstellen, klicken Sie auf **Verknüpfung zwischen Pause und Schicht**

hinzufügen (). Um die Einstellungen einer Pause zu ändern, müssen Sie sie auswählen und anschließend auf **Bearbeiten** klicken. Weitere Informationen zur Konfiguration von Pausen finden Sie unter "[Hinzufügen und Bearbeiten von Pausen](#)".

Wichtig

Wenn Sie die Reihenfolge der Mahlzeiten oder Pausen einer Schichtobjektsequenz bearbeiten, löschen oder ändern, wird diese Sequenz gelöscht.

- Klicken Sie auf **Nach oben** () oder **Nach unten** (), um Pausen in der von Ihnen gewünschten Reihenfolge anzuordnen, falls mehr als eine in einer Schichtsequenz enthalten ist. Die Reihenfolge der Mahlzeiten ist fest vorgegeben. Sie können diese nur mit **Nach oben** und **Nach unten** ändern, indem Sie die Position der Pausen um die Mahlzeiten ändern. Um die Reihenfolge der Mahlzeiten zu ändern, müssen Sie die Änderungen im Bereich **Mahlzeiten** vornehmen.

Warnung

Wenn die Reihenfolge der Mahlzeiten im Bereich **Mahlzeiten** geändert wird, werden automatisch alle Schichtsequenzen gelöscht, in denen diese Mahlzeiten enthalten sind.

- Erstellen Sie eine **Schichtsequenz**, wenn Sie ein Muster von Pausen und Mahlzeiten erstellen möchten, das auf eine Schicht angewendet werden soll. Weitere Informationen zur Konfiguration von neuen oder zum Bearbeiten vorhandener Sequenzen finden Sie unter [Verwenden von Schichtsequenzen](#).
- Wenn Sie die Konfiguration von Schichtobjekten abgeschlossen haben, klicken Sie auf **Speichern**, um die Einstellungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Verwenden von Schichtsequenzen

Eine Schichtsequenz ermöglicht es Ihnen, Mahlzeiten und Pausen so anzuordnen, dass sie in der Schicht in einer bestimmten Reihenfolge vorkommen.

Wenn Sie für die gleiche Schicht mehrere Schichtsequenzen erstellen, legt der **Dienstplaner** die Schicht fest und prüft anschließend auf kompatible Schichtobjektsequenzen für diese Schicht. Der **Dienstplaner** überprüft die Schichtarbeitsdauer und Einschränkungen für Mahlzeiten, um die am besten passende Schichtobjektsequenz zu wählen.

Wichtig

Wenn Sie die Reihenfolge der Mahlzeiten oder Pausen einer Schichtsequenz bearbeiten, löschen oder ändern, wird diese Sequenz gelöscht.

Die Schichtsequenzen werden im Listenbereich unten auf der Registerkarte **Schichtsequenzen** angezeigt. Folgende Eigenschaften von Schichtsequenzen werden in dieser Liste angezeigt:

- Kontrollkästchen **Zulässig**:
 - Wenn ausgewählt, ist diese Schichtobjektsequenz aktiviert und kann in Dienstplänen verwendet werden.
 - Wenn nicht ausgewählt, ist diese Schichtobjektsequenz deaktiviert und kann nicht in Dienstplänen verwendet werden.
- **Min. bezahlte Stunden**—Der Mindestzeitraum, der für diese Schichtobjektsequenz eingeplant werden kann.
- **Schichtobjektnamen**—Die Namen der in der Sequenz enthaltenen Schichtobjekte in der Reihenfolge ihrer Verwendung.

Hinzufügen und Bearbeiten von Schichtsequenzen

- Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Schichtsequenz im Abschnitt **Schichtsequenzen** auf **Neu**.
- Zum Bearbeiten einer Schichtsequenz wählen Sie sie in der Liste der Schichtsequenzen aus. The **Shift Sequences Properties** pane opens, enabling you to make changes to the meals and breaks **Shift Items** list.

Konfigurieren von Schichtsequenzen

So konfigurieren Sie eine Schichtsequenz:

1. Nachdem Sie Mahlzeiten und Pausen mit einer Schicht verbunden und die Einstellungen gespeichert haben, klicken Sie im Abschnitt **Schichtsequenzen** auf **Neu**. Der Bereich **Schichteigenschaften** wird geöffnet.
2. Markieren Sie das Kontrollkästchen **Zulässig**, um diese Schichtobjektsequenz zu aktivieren. Falls Sie die Schichtobjektsequenz nicht in den Dienstplänen für einen bestimmten Zeitraum verwenden möchten, können Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, anstatt die Schichtobjektsequenz zu löschen. Dadurch steht Ihnen die Sequenz für eine spätere Verwendung zur Verfügung.
3. Geben Sie in das Feld **Minimum bezahlter Stunden** einen Wert ein.
4. Klicken Sie auf **Pause hinzufügen**. Der Bereich **Zur Schichtsequenz hinzuzufügende Pausen** wird geöffnet.

5. Führen Sie in diesem Bereich einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie eine Pause in der Liste aus und klicken Sie auf **Anwenden**.
- Wählen Sie eine Pause in der Liste aus und klicken Sie auf **Kopieren**. Sie können eine Pause an denselben Standort kopieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Zum selben Standort kopieren** aktivieren, oder kopieren Sie die Pause in einen anderen Geschäftsbereich oder an einen anderen Standort im Unternehmen.
- Geben Sie in das Feld **Suche** ein Suchkriterium ein (z. B. den Namen der Pause), um die anzuwendende oder zu kopierende Pause schnell zu finden.

6. Klicken Sie auf **Nach oben** und **Nach unten**, um die Position des ausgewählten Objekts zu ändern.

Wichtig

Sie können die Optionen **Nach oben** und **Nach unten** nicht zur Änderung der Reihenfolge der Mahlzeiten verwenden. Falls eine Verschiebung des ausgewählten Objekts nach oben oder nach unten eine Änderung der Reihenfolge der Mahlzeiten zur Folge hätte, wird durch Klicken auf die Schaltfläche keine Aktion ausgelöst. Um die Reihenfolge der Mahlzeiten zu ändern, kehren Sie zum Bereich **Schichtsequenzeigenschaften** zurück und nehmen Sie hier die gewünschten Änderungen vor. Dadurch werden alle Schichtobjektsequenzen gelöscht und Sie müssen sie neu erstellen.

7. Klicken Sie zum Abschluss auf **OK**. Um alle Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf **Abbrechen**. Die neue oder bearbeitete Schichtsequenz wird im Bereich **Schichtsequenz** angezeigt. Diese Liste ist immer nach dem Wert in der Spalte **Minimum bezahlter Stunden** sortiert.

Hinzufügen und Bearbeiten von Pausen

Der Bereich **Pauseneigenschaften** wird verwendet, um die Regeln für das Zuweisen von Pausen während einer Schicht zu definieren.

Eine Schicht kann bis zu acht Pausen enthalten.

Konfigurieren von Pausen

So konfigurieren Sie eine Pause:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die Schicht aus, der Sie diese Pause zuweisen möchten.
2. Wählen Sie im rechten Bereich den Eintrag **Schichtsequenzen** aus.
3. Klicken Sie rechts oben im Bereich **Schichtsequenzen** auf **Verknüpfung zwischen Pause und**

Schicht hinzufügen ().

Der Bereich **Mit Schichten zu verknüpfende Pausen** wird geöffnet.

4. Führen Sie in diesem Bereich einen der folgenden Schritte aus:

- Fügen Sie eine neue Pause hinzu, indem Sie **Neu**  auswählen. Die neue Pause wird der Liste hinzugefügt und kann der Schicht zugeordnet werden.
- Erstellen Sie eine Kopie der Pause, indem Sie sie in der Liste auswählen und auf **Kopieren**  klicken.
Sie können eine Pause an denselben Standort kopieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Zum selben Standort kopieren** aktivieren, oder kopieren Sie die Pause in einen anderen Geschäftsbereich oder an einen anderen Standort im Unternehmen.
- Pausen können Sie löschen, indem Sie diese in der Liste auswählen und dann auf **Löschen**  klicken. Die Pause ist dann mit keiner Schicht mehr verknüpft.
- Geben Sie in das Feld **Suche** ein Suchkriterium ein (z. B. den Namen der Pause), um die anzuwendende oder zu kopierende Pause schnell zu finden.

5. Um eine Pause einer Schicht zuzuweisen, wählen Sie sie aus und klicken Sie auf **Anwenden** .
Die Pause wird in der Liste **Mit dieser Schicht verbundene Mahlzeiten und Pausen** angezeigt.

Eigenschaften von Pausenregeln

- **Name der Pause**—Der Name der Pause. Verwenden Sie eindeutige Namen zur Identifizierung der Pause. Der Pausename muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
- **Kurzname der Pause**—Geben Sie zur Identifizierung dieser Pause einen Kurznamen mit maximal 6 Zeichen Länge (oder 3 Zeichen mit je 2 Byte Länge) ein. Der Kurzname wird in der Dienstplanansicht angezeigt.
- **Dienstplanstatusgruppe**—Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine **Dienstplanstatusgruppe** aus.
- **Dauer der Pause**—Die Länge dieser Pause in Ein-Minuten-Schritten, eingegeben im Format hh:mm.
- **Min. Länge ab Schichtbeginn**—Die Mindestzeit, die verstrichen sein muss, bevor ein Agent diese Pause beginnen kann. Die Dauer muss im folgenden Format eingegeben werden: Stunden:Minuten.
- **Max. Länge ab Schichtbeginn**—Die maximale Zeitspanne, die verstreichen darf, bevor ein Agent diese Pause beginnt. Die Dauer muss im folgenden Format eingegeben werden: Stunden:Minuten.
- **Min. Länge ab Schichtende**—Die Mindestzeit, die zwischen dem Ende der Pause eines Agenten und dem Schichtende verstreichen muss. Die Dauer muss im folgenden Format eingegeben werden: Stunden:Minuten.
- **Feste Position**—Legt fest, ob die Pause zu einem bestimmten Zeitpunkt in der Schicht genommen werden muss. Mögliche Werte hierfür sind **Ohne**, **Schichtbeginn** und **Schichtende**.
- **Starttakt**—Der Abstand zwischen den Startzeiten der Pausen. Mit einem Starttakt von 15 Minuten können Agenten im Abstand von 15 Minuten in die Pause gehen.
- **Ausgleich Beginn**—Legt fest, wie viele Minuten nach der Stunde im Intervall, in dem eine Pause vorkommen darf, mit der Berechnung des Starttakts begonnen wird. Mit **Ausgleich Beginn** kann der Pausenbeginn genauer unterteilt werden als bei ausschließlicher Verwendung des Starttakts. Falls beispielsweise **Starttakt** auf 15 gesetzt ist und **Ausgleich Beginn** auf 1, können Pausen um 12:01 Uhr, 12:16 Uhr, 12:31 Uhr etc. begonnen werden. Geben Sie die Werte im Format hh:mm ein.
- **Bezahlte Zeit**—Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Pause bezahlt.

Hinzufügen und Bearbeiten von Mahlzeiten

Erstellen Sie eine neue Mahlzeit für jede im Dienstplan enthaltene Schicht. Beispielsweise müssen für Standorte, in denen 24 Stunden am Tag gearbeitet wird, möglicherweise Mahlzeiten mit der Bezeichnung *Frühstück*, *Mittagessen*, *Abendessen* und *Zusätzliche Schicht* erstellt werden.

Mahlzeiten werden immer mit einer Schicht verknüpft. Diese Mahlzeiten gelten für alle mit der Schicht verknüpften Verträge. Falls bei der Planung einer Mahlzeit für einen Agenten ein Konflikt auftritt, kann die Schicht mit dieser Mahlzeit dem Agenten nicht zugewiesen werden.

Tipp

Wenn keine Einschränkungen vorliegen (wie z. B. die Existenz einer Cafeteria mit beschränkten Betriebsstunden), müssen Sie reguläre Pausen statt Mahlzeiten für jede Schicht konfigurieren.

Konfigurieren von Mahlzeiten

So konfigurieren Sie eine neue Mahlzeit:

1. Wählen Sie im Bereich **Schichten** die Schicht aus, der Sie diese Mahlzeit zuweisen möchten.
2. Wählen Sie im rechten Bereich den Eintrag **Schichtsequenzen** aus.
3. Klicken Sie rechts oben im Bereich **Schichtsequenzen** auf **Verknüpfung zwischen Mahlzeit und Schicht hinzufügen** ().
4. Führen Sie im daraufhin geöffneten Bereich **Mit Schichten zu verknüpfende Mahlzeiten** eine der folgenden Aktionen aus:
 - Fügen Sie eine neue Mahlzeit hinzu, indem Sie **Neu**  auswählen. Die neue Mahlzeit wird der Liste hinzugefügt und kann der Schicht zugeordnet werden.
 - Erstellen Sie eine Kopie der Mahlzeit, indem Sie sie in der Liste auswählen und auf **Kopieren**  klicken.
Sie können die Mahlzeit an denselben Standort kopieren, indem Sie das Kontrollkästchen **Zum selben Standort kopieren** aktivieren, oder kopieren Sie sie in einen anderen Geschäftsbereich und Standort im Unternehmen.
 - Mahlzeiten können Sie löschen, indem Sie sie in der Liste auswählen und dann auf **Löschen**  klicken. Die Mahlzeit ist dann nicht mehr mit der Schicht verknüpft.
 - Geben Sie im Feld **Suche** Suchkriterien ein (zum Beispiel den Namen der Mahlzeit), um die

anzuwendende oder zu kopierende Mahlzeit schnell zu finden.

- Um eine Mahlzeit einer Schicht zuzuweisen, wählen Sie sie aus und klicken Sie auf **Anwenden**. Die Mahlzeiten wird in der Liste **Mit dieser Schicht verbundene Mahlzeiten und Pausen** angezeigt.

Eigenschaften von Mahlzeiten

- **Mahlzeitname**—Der Name der Mahlzeit. Verwenden Sie Namen wie z. B. "Mittagessen", "Abendessen" oder "Nachmittagspause", um die Art der Mahlzeit zu identifizieren. Der Name der Mahlzeit muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
- **Kurzname der Mahlzeit**—Geben Sie zur Identifizierung dieser Mahlzeit einen Kurznamen mit maximal 6 Zeichen Länge (oder 3 Zeichen mit je 2 Byte Länge) ein. Der Kurzname wird in der Dienstplanansicht angezeigt.
- **Dienstplanstatusgruppe**—Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine **Dienstplanstatusgruppe** aus.
- **Dauer der Mahlzeit**—Die Dauer dieser Mahlzeit in Ein-Minuten-Schritten, eingegeben im Format hh:mm.
- **Mindestdauer der Mahlzeit**—Die Mindestdauer dieser Mahlzeit in Ein-Minuten-Schritten, eingegeben in Minuten. Ein Wert von 0 (Standard) in diesem Feld zeigt an, dass diese Einstellung nicht verwendet wird. Der Wert muss geringer als die Dauer der Mahlzeit sein.
- **Früheste Startzeit**—Frühester Zeitpunkt, zu dem Agenten diese Mahlzeit beginnen können. Dieser Wert plus die **Dauer** dürfen den Wert für **Späteste Endzeit** nicht überschreiten.
- **Späteste Endzeit**—Der späteste Zeitpunkt, an dem Agenten ihre Mahlzeit beenden können.
- **Starttakt**—Der Abstand zwischen den Startzeiten der Mahlzeiten. Beispiel: Mit einem Starttakt von 15 Minuten können Agenten im Abstand von 15 Minuten zum Mittagessen gehen.
- **Bezahlte Zeit**—Wenn diese Option aktiviert ist, wird die Mahlzeit bezahlt. Wenn sie nicht aktiviert ist, wird die Mahlzeit nicht bezahlt.

Qualifikation

- **Mindestdauer vor dieser Mahlzeit**—Die Mindestzeit, die nach der Startzeit der Schicht verstreichen muss, bevor Agenten diese Mahlzeit einnehmen können. Beispielsweise könnte es erforderlich sein, dass Agenten vor der Mahlzeit mindestens zwei Stunden arbeiten. Geben Sie die Dauer im Format hh:mm ein. Die Zeit vor einer Mahlzeit kann Pausen oder andere Mahlzeiten einschließen.
- **Mindestdauer nach dieser Mahlzeit**—Die Mindestzeit zwischen der Mahlzeit und der Endzeit der Schicht. Beispielsweise könnte es erforderlich sein, dass Agenten im Anschluss an die Mahlzeit mindestens vier Stunden arbeiten. Die Dauer muss in folgendem Format eingegeben werden: hh:mm. Die Zeit nach einer Mahlzeit kann Pausen oder andere Mahlzeiten einschließen.

Verträge

Die Einstellungen für **Verträge** sind mit Arbeitsverträgen vergleichbar, da sie verwendet werden, um Einstellungen für Verfügbarkeitsdauer und arbeitsfreie Tage von Agenten zu konfigurieren, und dabei etwaige Anforderungen von Gewerkschaften oder Vertragsbestimmungen berücksichtigen. WFM richtet sich bei der Einsatzplanung automatisch nach diesen Einstellungen für **Verträge**, um rechtlich zulässige Dienstpläne für jeden Agenten zu erzeugen.

Verwenden Sie am oberen Rand des Bereichs **Liste "Verträge"** den Bereich **Standorteinstellungen**, um Einstellungen für den ausgewählten Standort zu konfigurieren, zum Beispiel die Mindestdauer für Start und Ende von Arbeitstagen, Startzeiten zwischen aufeinanderfolgenden Arbeitstagen, Planungszeitraumtyp und Startdatum des Planungszeitraums.

Klicken Sie oben im Bereich **Einschränkungen**, auf die folgenden Bereiche, um zusätzliche Eigenschaften zu konfigurieren und Dienstplanparameter festzulegen:

- **Einschränkungen**: Legt die grundlegenden Dienstplanparameter für jeden Vertrag fest, einschließlich Einschränkungen bezüglich Arbeitsstunden, Arbeitstagen sowie die Dauer zwischen zwei Arbeitstagen.
- **Verfügbarkeitsmuster**: Legt die Standardeinstellungen für die Tage und Stunden fest, für die ein Vertrag geplant werden kann.
- **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende**: Legt die Standardeinstellungen für die arbeitsfreien Tage pro Planungszeitraum und für Regeln für Wochenenden, bestimmte arbeitsfreie Tage und aufeinander folgende arbeitsfreie Tage fest.
- **Synchronisierung**: Die Verwendung der Synchronisierung stellt sicher, dass ein Agent jeden Arbeitstag innerhalb eines benutzerdefinierten Zeitraums beginnt.
- **Schichten**: Zeigt eine Liste mit Schichten an, die dem ausgewählten **Vertrag** zugewiesen sind.
- **Agenten**: Zeigt eine Liste mit Agenten an, die dem ausgewählten **Vertrag** zugeordnet sind.
- **Profile**: Zeigt eine Liste mit Profilen an, die dem ausgewählten **Vertrag** zugeordnet sind.
- **Erweiterte Einstellungen für Stunden**: Definiert das vertraglich geregelte Minimum oder Maximum für **'Stunden'**.

Die Ansichten **Schichten**, **Agenten** und **Profile** verfügen über die folgenden Bereiche, in denen Sie **Verträge** weiter konfigurieren können:

Schichten:

- Bereich **Verfügbare Schichten**: Hier können Sie den Status der Schichtzuweisung (**Primär** oder **Sekundär**) festlegen und aus einer Liste mit verfügbaren Schichten eine oder mehrere Schichten auswählen, die dem ausgewählten **Vertrag** hinzugefügt bzw. aus dem Vertrag gelöscht werden sollen.

Agenten:

- Bereich **Agenten verknüpfen**: Hier können Sie dem ausgewählten Vertrag ein Gültigkeitsdatum zuweisen und aus einer Liste mit verfügbaren Agenten einen oder mehrere Agenten auswählen, die mit dem ausgewählten **Vertrag** verknüpft werden sollen.

Profile:

-
- Bereich **Profileigenschaften**: Hier können Sie ein neues Profil erstellen, Skills zu einem **Profil** hinzufügen bzw. aus dem Profil entfernen und alle Änderungen speichern.
 - Bereich **Skills verknüpfen**: Hier können Sie einen Skill-Level zuweisen und aus einer Liste mit verfügbaren Skills einen oder mehrere Skills auswählen, die mit einem **Profil** verknüpft werden sollen.

Bereich "Liste "Verträge""

Im Bereich "Liste "Verträge"" können Sie neue Verträge **erstellen** und vorhandene Verträge anzeigen, **bearbeiten**, **löschen** und **kopieren**. Verwenden Sie die Steuerelemente rechts oben in diesem Bereich, um folgende Aufgaben auszuführen:

 Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispiel: Name des Vertrags.
 Neu	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen neuen Vertrag zu erstellen .
 Löschen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen vorhandenen Vertrag zu löschen .
 Kopieren	Klicken Sie auf dieses Symbol, um einen vorhandenen Vertrag zu kopieren .
 Hilfe	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein Hilfethema zum Bereich "Verträge" anzuzeigen.
 Sortieren	Klicken Sie auf dieses Symbol, um die Liste der Verträge in auf- oder absteigender Reihenfolge zu sortieren.

Anzeigen eines vorhandenen Vertrags

So zeigen Sie eine Liste mit vorhandenen Verträgen an, die für den Standort konfiguriert sind, der im Bereich **Objekte** ausgewählt ist:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen vorhandenen Standort aus.
Im Bereich "Verträge" wird eine Liste mit allen für diesen Standort verfügbaren Verträgen angezeigt.

Erstellen eines Vertrags

So erstellen Sie einen neuen Vertrag:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Standort aus, für den Sie einen Vertrag erstellen möchten.
3. Klicken Sie rechts oben im Bereich **Verträge** auf **Neu** .
Der Bereich **Einschränkungen** wird angezeigt.

Tipp

Wenn Sie **Neu** wählen, wird in das Feld **Name** standardmäßig ein eindeutiger Name eingetragen. Der Name enthält eine Nummer, um sicherzustellen, dass jeder neu erstellte **Vertrag** über einen eindeutigen Namen in der Konfigurationsdatenbank verfügt. Sie können den Namen ändern, der Name muss jedoch eindeutig sein, um Fehler aufgrund doppelt vorhandener Namen zu vermeiden.

4. Legen Sie im Bereich **Einschränkungen** die Parameter im Abschnitt **Eigenschaften** nach Bedarf fest.
5. Setzen Sie die Konfiguration der zusätzlichen Vertragseigenschaften fort, indem Sie die einzelnen Registerkarte am oberen Rand des Bereichs **Eigenschaften** nach Bedarf auswählen. Ausführliche Informationen zu den einzelnen Bereichen finden Sie unter **Einschränkungen**, **Verfügbarkeitsmuster**, **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende**, **Synchronisierung**, **Schichten**, **Agenten** und **Profile**.
6. Um die Änderungen in den einzelnen Bereichen zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**  .

Löschen eines Vertrags

So löschen Sie einen Vertrag:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Standort aus, aus dem Sie einen Vertrag löschen möchten.
3. Wählen Sie im Bereich **Verträge** den zu löschenden Vertrag aus.
4. Klicken Sie rechts oben im Bereich auf **Löschen**  .

Kopieren eines Vertrags

So können Sie einen vorhandenen Vertrag kopieren und einfügen:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Standort aus, in dem sich der Vertrag befindet, den Sie kopieren möchten.
3. Wählen Sie aus der Liste **Verträge** einen vorhandenen Vertrag.
4. Wählen Sie rechts oben im Bereich **Verträge** die Option **Kopieren**  . Der Bereich **Ausgewählter Vertrag kopieren** wird angezeigt.
5. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Vertrags ein.
6. Wählen Sie im Abschnitt **Kopierten Vertrag folgendem Standort zuordnen** den Standort aus, dem

Sie diesen Vertrag zuordnen möchten.

Wichtig

Wenn Sie einen **Vertrag** kopieren und in einen Standort einfügen, der einen anderen Planungszeitraum als der ursprüngliche Standort aufweist, werden alle Werte bezüglich des Planungszeitraums des Vertrags auf die Standardwerte zurückgesetzt.

7. Klicken Sie rechts oben im Bereich **Vertrag kopieren** auf  **Jetzt speichern**.
Der Vertrag wird im Bereich **Verträge** mit dem neuen Namen angezeigt.
8. Zum Konfigurieren der Vertragseigenschaften wählen Sie nach Bedarf die einzelnen Registerkarten am oberen Rand des Bereichs **Vertragseigenschaften** aus.
Ausführliche Informationen zu den einzelnen Bereichen finden Sie unter [Einschränkungen](#), [Verfügbarkeitsmuster](#), [Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende](#), [Synchronisierung](#), [Schichten](#), [Agenten](#) und [Profile](#).
9. Um die Änderungen in den einzelnen Bereichen zu speichern, klicken Sie auf **Speichern**  .

Bearbeiten eines Vertrags

So bearbeiten Sie einen vorhandenen Vertrag:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Standort aus, in dem sich der Vertrag befindet, den Sie bearbeiten möchten.
3. Wählen Sie im Bereich **Verträge** den zu bearbeitenden Vertrag aus.
Der Bereich **Einschränkungen** wird angezeigt.
4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den jeweiligen Bereich mit Eigenschaften aus, die Sie bearbeiten möchten.
5. Wenn Sie die Eigenschaften eines Bereichs bearbeitet haben, klicken Sie auf **Speichern**  .

Standorteinstellungen

Klicken Sie oben im Bereich **Verträge** auf **Standorteinstellungen**, um den Bereich zu öffnen, und konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen für einen ausgewählten Standort:

Abschnitt "Mindestdauer"

- **Mindestdauer zwischen dem Ende des Tages und dem Beginn des nächsten Arbeitstages**—Geben Sie einen Zeitraum in Stunden und Minuten für die Dauer zwischen dem Ende des aktuellen und dem Beginn des nächsten Arbeitstages an oder geben Sie einen unbegrenzten Zeitraum an, indem Sie das Kontrollkästchen **Unbegrenzt** aktivieren.
- **Mindestdauer zwischen dem Beginn von jeweils zwei aufeinanderfolgenden Arbeitstagen**—Geben Sie einen Zeitraum in Stunden und Minuten für die Dauer zwischen dem Beginn von zwei aufeinanderfolgenden Arbeitstagen an oder geben Sie einen unbegrenzten Zeitraum an, indem Sie das Kontrollkästchen **Unbegrenzt** aktivieren.

Abschnitt "Planungszeitraum"

- **Planungszeitraumtyp**—Ermöglicht es Ihnen, einen Zeitraum von mehr als einer Woche zu definieren, den Sie zum Festlegen von **vertraglichen Einschränkungen** wie Anzahl der bezahlten Stunden und Anzahl der arbeitsfreien Tage verwenden können. Folgende Optionen stehen für den Planungszeitraum zur Verfügung: **Ohne**, **Monatlich**, **Zwei Wochen**, **Drei Wochen**, **Vier Wochen**, **Fünf Wochen** und **Sechs Wochen**.
- **Startdatum**—Geben Sie das Datum ein, an dem die ausgewählte Planungsperiode beginnt.

Wichtig

Das Startdatum muss dem Wert für **Erster Tag der Woche** entsprechen, der für den Geschäftsbereich konfiguriert ist, dem der Standort zugewiesen ist. Zukünftige Wiederholungen des Planungszeitraums starten am gleichen Wochentag. Falls Sie die Option **Monatlich** gewählt haben, steht dieses Feld nicht zur Verfügung, und zukünftige Wiederholungen des Planungszeitraums starten am ersten Tag des jeweiligen Kalendermonats.

Nachdem Sie diese Einstellungen konfiguriert haben, klicken Sie auf **Speichern** .

Zum erneuten Konfigurieren dieser Einstellungen können Sie auf die Schaltfläche **Zurücksetzen** klicken. Auf diese Weise werden die Standardeinstellungen wieder in Kraft gesetzt, und der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** wird mit folgender Warnmeldung geöffnet:

Wenn Sie auf "Zurücksetzen" klicken, werden alle Einstellungen für Arbeitsstunden und Abwesenheit innerhalb des Planungszeitraums für alle Verträge an diesem Standort gelöscht. Neue Einstellungen für den Planungszeitraum müssen manuell eingegeben

werden. Möchten Sie fortfahren?

Warnung

Wenn Sie auf **Zurücksetzen** klicken, werden alle zuvor eingegebenen Einstellungen für den Planungszeitraum in den Bereichen **Vertragliche Einschränkungen** und **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende** gelöscht. Sie müssen sie dann für alle **Verträge** am betroffenen Standort erneut eingeben.

Klicken Sie im Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** auf **Schließen**  , wenn Sie die Meldung ignorieren möchten, oder auf **Anwenden**  , wenn Sie die Einstellungen zurücksetzen möchten.

Vertragliche Einschränkungen

Der Bereich **Vertragliche Einschränkungen** definiert die grundlegenden Dienstplanparameter für die einzelnen Verträge. Verwenden Sie den Bereich **Einschränkungen**, wenn Sie einen **neuen Vertrag erstellen** oder einen vorhandenen Vertrag bearbeiten.

So zeigen Sie den Bereich **Einschränkungen** für einen vorhandenen Vertrag an:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen vorhandenen Standort aus.
3. Markieren Sie in der Liste **Verträge** einen vorhandenen Vertrag.
4. Wählen Sie im rechten Bereich den Eintrag **Einschränkungen** aus.
5. Nachdem Sie die Parameter in den Abschnitten **Arbeitsstunden**, **Arbeitstage** und **Planung** wie erforderlich festgelegt haben, klicken Sie rechts oben auf **Speichern**.

Abgesehen von anderen Eigenschaften können Sie eine **Synchronisierung** festlegen, wodurch sichergestellt wird, dass ein Agent seine Arbeitstage innerhalb eines benutzerdefinierten Schwellenwerts beginnt.

Wichtig

Sie können keine optimalen Dienstpläne erstellen, wenn Sie die vertraglichen Einschränkungen nicht korrekt konfiguriert haben. Workforce Manager führt eine Konsistenzprüfung durch, um sicherzustellen, dass die minimale und maximale Anzahl arbeitsfreier Tage pro Woche mit der minimalen und maximalen Anzahl arbeitsfreier Tage pro Planungszeitraum kompatibel ist.

Falls Sie bei der Konfiguration der **vertraglichen Einschränkungen** eine Fehlermeldung erhalten, müssen Sie die in den **Tabellen Arbeitsstunden** und **Arbeitstage** unten aufgeführten Regeln für die einzelnen Einschränkungen überprüfen.

In Segmenten abgerufene Liste der Verträge

Die Liste der **Verträge** wird in Segmenten oder auf fortlaufenden Seiten angezeigt. Beim Abrufen großer Datenmengen wird die Liste der Objekte im Bereich **Verträge** in kleineren fortlaufenden Segmenten angezeigt. Eine Seite kann maximal 50 Objekte enthalten. Hierdurch wird die Anzahl der Objekte eingeschränkt, die jeweils von WFM abgerufen werden können, um so eine optimale Leistung während des Abrufens aufrechtzuerhalten. Sie können vor- und zurückblättern und zum ersten oder letzten Objekt in dem Datensatz (Anfang bzw. Ende der Liste) springen, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche in dieser Ansicht klicken. Um zwischen Seiten zu navigieren, verwenden Sie die **Abwärts-/Aufwärts-Pfeiltaste** und **BILD-AUF-/BILD-AB-Taste**.

Eigenschaften von vertraglichen Einschränkungen

Vertragsname—Der Name des **Vertrags**, der innerhalb eines Standorts eindeutig sein muss.

 **Symbol**—Das Symbol, das Sie für diesen Vertrag anzeigen lassen möchten. Wählen Sie eine Hintergrundfarbe, welche die Identifizierung erleichtert. Um alle verfügbaren Symbole anzuzeigen, klicken Sie auf den Abwärtspfeil.

Tipp

Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Validierung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** mit einer Liste von Fehler- und Warnmeldungen angezeigt. Weitere Informationen über diese Meldungen erhalten Sie unter [Überprüfungsmeldungen anzeigen](#).

Abschnitt "Arbeitsstunden"

Einstellungsname	Definition	Täglich geltende Werte	Wöchentlich geltende Werte	Gültige Werte für Dienstplanerstellung
Standardmäßig bezahlte Stunden	Die bezahlte Zeit, in Stunden und Minuten, die diesem Vertrag zugewiesene Agenten an einem Standardtag, einer Standardwoche und (falls zutreffend) in einem Standardplanungszeitraum arbeiten.	weniger als 24 Stunden	weniger als 168 Stunden konfigurierbar mit einer Zeiteinheit von 1 Minute	weniger als 1008 Stunden (oder weniger, abhängig von der Dauer des Planungszeitraums) konfigurierbar mit einer Zeiteinheit von 1 Minute
	Regeln: <ul style="list-style-type: none"> • Sollten Überstunden ausschließen. • Die Werte müssen dem Minimum bezahlter Stunden des gleichen Zeitraums entsprechen oder darüber liegen. • Die Werte müssen dem Maximum bezahlter Stunden des gleichen Zeitraums entsprechen oder darunter liegen. 			
Minimum bezahlter Stunden	Die bezahlte Mindestzeit in Stunden und Minuten, die diesem Vertrag	weniger als 24 Stunden	weniger als 168 Stunden konfigurierbar mit einer Zeiteinheit	weniger als 1008 Stunden (oder weniger, abhängig von der Dauer des

Einstellungsname	Definition	Täglich geltende Werte	Wöchentlich geltende Werte	Gültige Werte für Dienstplanerstellung
	zugewiesene Agenten an einem Tag, in einer Standardwoche und (falls zutreffend) in einem Standardplanungszeitraum den vertraglichen Bedingungen entsprechend arbeiten müssen.		von 1 Minute	Planungszeitraums) konfigurierbar mit einer Zeiteinheit von 1 Minute
	<p>Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Tageswert muss größer als 0 sein. • Dieser Wert muss dem Wert für Standardmäßig bezahlte Stunden des gleichen Zeitraums entsprechen oder darunter liegen. • Der Tageswert multipliziert mit Minimum der Arbeitstage pro Woche muss dem Wochenwert entsprechen oder darunter liegen. • Der Tageswert multipliziert mit Minimum der Arbeitstage pro Woche muss dem Maximum bezahlter Stunden pro Woche entsprechen oder darunter liegen. • Falls Sie einen Planungszeitraum verwenden, muss der wöchentliche Wert multipliziert mit der Anzahl der Wochen des Planungszeitraums dem Wert des Planungszeitraums entsprechen oder darunter liegen. • Wenn der Zeitraum einen Monat beträgt, wird angenommen, dass es sich um 4 Wochen handelt. • Der wöchentliche Wert dividiert durch den Wert von Maximal bezahlte Stunden pro Tag muss Minimum der Arbeitstage pro Woche entsprechen oder darunter liegen. • Der Wochenwert kann 0 sein, wenn das Minimum der Arbeitstage pro Woche gleich 0 ist. 			
Maximum bezahlter Stunden	Die bezahlte Höchstzeit in Stunden und Minuten, die diesem Vertrag zugewiesene Agenten an einem Tag, in einer Standardwoche und (falls zutreffend) in einem Standardplanungszeitraum den vertraglichen Bedingungen entsprechend	weniger als 24 Stunden	weniger als 168 Stunden konfigurierbar mit einer Zeiteinheit von 1 Minute	weniger als 1008 Stunden (abhängig von der Dauer des Planungszeitraums) konfigurierbar mit einer Zeiteinheit von 1 Minute

Einstellungsname	Definition	Täglich geltende Werte	Wöchentlich geltende Werte	Gültige Werte für Dienstplanerstellung
	<p>arbeiten müssen.</p> <p>Regeln</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beinhalten alle Überstunden und bezahlten Ausnahmen. • Muss dem Wert für Standardmäßig bezahlte Stunden des gleichen Zeitraums entsprechen oder darüber liegen. • Der Tageswert multipliziert mit dem Minimum der Arbeitstage pro Woche muss dem Minimum bezahlter Stunden pro Woche entsprechen oder darüber liegen. • Falls Sie einen Planungszeitraum verwenden, muss der wöchentliche Wert multipliziert mit der Anzahl der Wochen des Planungszeitraums dem Wert des Planungszeitraums entsprechen oder darüber liegen. • Wenn der Zeitraum einen Monat beträgt, wird angenommen, dass es sich um 5 Wochen handelt. • Der wöchentliche Wert muss Minimal bezahlte Stunden pro Tag multipliziert mit dem Minimum der Arbeitstage pro Woche entsprechen oder darüber liegen. • Der wöchentliche Wert dividiert durch Minimal bezahlte Stunden pro Tag dem Maximum der Arbeitstage pro Woche entsprechen oder darüber liegen. • Der Wochenzeitraum muss größer als 0 sein. • Wenn der Zeitraum einen Monat beträgt, muss er weniger als 31 x 24 Stunden betragen. 			

Abschnitt "Arbeitstage"

Einstellungsname	Definition	Täglich geltende Werte	Wöchentlich geltende Werte	Gültige Werte für Dienstplanerstellung
Maximum aufeinanderfolgender Arbeitstage	<p>Die maximale Anzahl aufeinanderfolgender Tage, die diesem Vertragstyp zugewiesene Agenten arbeiten dürfen.</p> <p>Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muss dem Minimum der Arbeitstage pro Woche entsprechen oder darüber liegen. • Falls das Maximum der Arbeitstage pro Woche unter 7 liegt, muss es dem zweifachen Maximum der Arbeitstage pro Woche entsprechen oder 	1-365 Tage	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend

Einstellungsname	Definition	Täglich geltende Werte	Wöchentlich geltende Werte	Gültige Werte für Dienstplanerstellung
	<p><i>darunter liegen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Dieser Wert kann nur dann über dem zweifachen Maximum der Arbeitstage pro Woche liegen, wenn das 'Maximum der Arbeitstage pro Woche 7 beträgt, und muss 365 entsprechen oder darunter liegen. 			
Minimum der Arbeitstage pro Woche	Die minimale Anzahl an Tagen, die diesem Vertrag zugewiesene Agenten pro Woche arbeiten müssen.	Nicht zutreffend	0-7 Tage	Nicht zutreffend
	<p>Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> Muss dem Maximum der Arbeitstage pro Woche entsprechen oder darunter liegen. Dieser Wert <i>multipliziert mit Minimal bezahlte Stunden pro Tag</i> muss dem Maximum bezahlter Stunden pro Woche entsprechen oder darunter liegen. Dieser Wert muss der im Bereich Verfügbarkeitsmuster festgelegten Anzahl verfügbarer Tage pro Woche entsprechen oder darunter liegen. 			
Maximum der Arbeitstage pro Woche	Die maximale Anzahl an Tagen, die diesem Vertrag zugewiesene Agenten pro Woche arbeiten dürfen.	Nicht zutreffend	0-7 Tage	Nicht zutreffend
	<p>Regeln:</p> <ul style="list-style-type: none"> Muss dem Minimum der Arbeitstage pro Woche entsprechen oder darüber liegen. Muss dem Maximum bezahlter Stunden pro Woche dividiert durch Minimal bezahlte Stunden pro Tag entsprechen oder darunter liegen. 			

Abschnitt "Planung"

Der Abschnitt "Planung" im Bereich **Einschränkungen** enthält nur einen Parameter. Mit dem Kontrollkästchen **Aktivitäts-Sets statt Aufgabensequenzen planen** wird der Planungsmodus basierend auf der Standort- und Vertragskonfiguration vor der Planung festgelegt. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.

WFM verwendet den folgenden Algorithmus zum Bestimmen des Planungsmodus:

- Wenn am Standort keine Aufgabensequenzen vorhanden sind, werden die Verträge im Modus "Aktivitäts-Set" geplant.

- Wenn am Standort Aufgabensequenzen vorhanden sind, werden die Verträge im Modus "Aufgabensequenz" geplant.
- Wenn am Standort Aufgabensequenzen vorhanden und in einem bestimmten Vertrag das Kontrollkästchen **Aktivitäts-Sets statt Aufgabensequenzen planen** aktiviert ist, wird der Vertrag im Modus "Aktivitäts-Set" geplant. In diesem Fall werden alle Schichten, die obligatorische Aufgabensequenzen aufweisen, ignoriert (als ob sie keinem Vertrag zugewiesen wären), und Schichten mit optionalen Aufgabensequenzen werden ohne Aufgabensequenzen geplant.

Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen

Wenn das in Ihrer Umgebung bereitgestellte WFM 8.5.2-Back-End eine frühere Version als 8.5.204 ist, enthält der Bereich **Einschränkungen** *nicht den Abschnitt Planung mit dem Kontrollkästchen* :

Tipp

Manche Einschränkungen gelten für alle Verträge innerhalb eines Standorts. Sie werden im Bereich [Verträge > Standorteinstellungen](#) von WFM Web festgelegt.

Verfügbarkeitsmuster

Sie verwenden den Bereich **Vertrag - Verfügbarkeit**, wenn Sie **einen neuen Vertrag erstellen** oder einen vorhandenen Vertrag bearbeiten.

So zeigen Sie den Bereich **Verfügbarkeitsmuster** für einen vorhandenen Vertrag an:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen vorhandenen Standort aus.
3. Wählen Sie im Bereich **Verträge** einen vorhandenen Vertrag aus.
4. Wählen Sie im rechten Bereich den Eintrag **Verfügbarkeitsmuster** aus.

Verwenden Sie den Bereich **Verfügbarkeitsmuster**, um die Tage und Stunden eines Vertrags, in denen dieser geplant werden kann, festzulegen.

Sie können einen Vertrag nur innerhalb der hier festgelegten Parameter planen, jedoch können Sie diese Stunden jederzeit ändern.

Wichtig

Diese Einstellung für das Verfügbarkeitsmuster entspricht nicht den Einstellungen für die Verfügbarkeitswünsche, die Sie im Kalender konfiguriert haben. Die im Kalender angeforderten Verfügbarkeitswünsche sowie die tägliche Verfügbarkeit, auf denen die Wünsche basieren, beziehen sich auf einzelne Agenten. Die Registerkarte **Vertrag > Verfügbarkeitsmuster** legt die standardmäßige tägliche Verfügbarkeit für den gesamten Vertragstyp fest.

Nacht-Verfügbarkeit am letzten Vertragstag

Die Verfügbarkeit des Vertrags am letzten Tag endet nicht um 24:00 Uhr; stattdessen sind Nachtschichten möglich.

Definieren der Stunden des Verfügbarkeitsmusters

So definieren Sie die Stunden eines Verfügbarkeitsmusters:

1. Geben Sie die Start- und Endzeit in Stunden und Minuten ein, die dieser Vertrag an allen Tagen der Woche für die Arbeit zur Verfügung stehen muss.
2. Falls sich die Verfügbarkeit bis nach Mitternacht erstreckt, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nächster Tag**.

Die Höchstdauer beträgt 36 Stunden. Dies ist nur möglich, wenn die Startzeit der Schicht "Mitternacht" ist. Falls Sie eine andere Startzeit verwenden, müssen Sie die Endzeit entsprechend anpassen, um sicherzustellen, dass sie die Höchstdauer von 36 Stunden nicht überschreitet.

Falls beispielsweise die Startzeit der Schicht 1:00 Uhr ist, beträgt die Höchstdauer 36 Stunden abzüglich der Anzahl der Stunden zwischen Mitternacht und der Startzeit. In diesem Fall müssen Sie die Endzeit auf 12:00 Uhr festlegen, sodass die Höchstdauer bei 35 Stunden liegt.

Die Regel —hinsichtlich der durch Start- und Endzeit festgelegten Höchstdauer von 36 oder weniger Stunden— gilt für alle 15-Minuten-Zeittakte. Falls die Startzeit Ihrer Schicht 8:30 Uhr ist, beträgt die Höchstdauer $36 - 8,5 = 27,5$ Stunden. Die späteste Endzeit, die Sie in diesem Beispiel eingeben können, ist demnach 12:00 Uhr mittags.

Die Dauer muss mindestens den **täglichen Mindestarbeitsstunden** entsprechen.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**.

Bearbeiten von Verfügbarkeitsmustern

So ändern Sie das Verfügbarkeitsmuster:

- Wählen Sie den Vertrag aus, und legen Sie die Stunden im Bereich **Verfügbarkeitsmuster** neu fest.

Wichtig

Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Überprüfung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** angezeigt, der eine Liste mit Fehler- und Warnmeldungen enthält. Weitere Informationen über diese Meldungen erhalten Sie unter "**Überprüfungsmeldungen anzeigen**".

Kopieren und Einfügen von Verfügbarkeitsmustern

So kopieren Sie ein Verfügbarkeitsmuster und fügen es ein:

1. Klicken Sie im Bereich **Verfügbarkeitsmuster** für den Wochentag, den Sie kopieren möchten, auf

Kopieren  .

2. Navigieren Sie zu dem Wochentag, an dem Sie den Wochentag einfügen möchten, und klicken Sie auf

das **Einfügen**  .

Die **Startzeit** und **Endzeit** werden in den ausgewählten Wochentag eingefügt.

Überprüfungsmeldungen anzeigen

Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Überprüfung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** angezeigt, der eine Liste mit Fehler- und Warnmeldungen enthält. Diese Meldungen enthalten Informationen zu den Einschränkungen, die mit dieser Änderung bzw. Zuweisung nicht kompatibel sind. Siehe die Abbildungen unten.

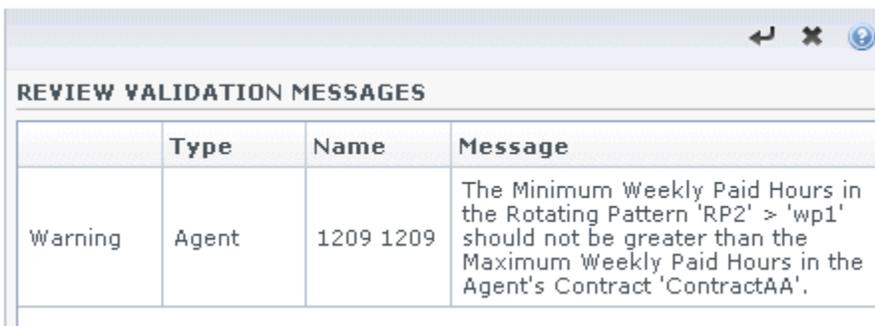
Das Dialogfeld "Meldungen überprüfen" bietet drei Optionen (Schaltflächen):

1. **Fortfahren**—Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um mit der Änderung bzw. Zuweisung fortzufahren. (Diese Schaltfläche ist für Überprüfungsmeldungen des Typs Fehler deaktiviert.)
2. **Abbrechen**—Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Änderung bzw. Zuweisung abzubrechen.
3. **Hilfe**—Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um ein Hilfefenster zu diesem Thema anzuzeigen.



REVIEW VALIDATION MESSAGES			
	Type	Name	Message
Error	Rotating Pattern	RP1 Copy	Duplicate name within the same Site assignment.

Abbildung: Fehlermeldung zu Turnusmustern



REVIEW VALIDATION MESSAGES			
	Type	Name	Message
Warning	Agent	1209 1209	The Minimum Weekly Paid Hours in the Rotating Pattern 'RP2' > 'wp1' should not be greater than the Maximum Weekly Paid Hours in the Agent's Contract 'ContractAA'.

Abbildung: Warnmeldungen zu Zuweisungen von Verträgen bzw. Turnusmustern

Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende

Sie verwenden den Bereich **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende**, wenn Sie **einen neuen Vertrag erstellen** oder einen vorhandenen Vertrag bearbeiten.

So zeigen Sie den Bereich **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende** für einen vorhandenen Vertrag an:

1. Klicken Sie auf **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen Standort aus.
3. Wählen Sie im Bereich **Verträge** einen Vertrag aus.
Der Bereich **Einschränkungen** wird standardmäßig angezeigt.
4. Wählen Sie im rechten Bereich die Option **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende** aus.
Der Bereich **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende** wird angezeigt.
5. Aktivieren Sie bei Bedarf das Kontrollkästchen **Freie Tage pro Planungszeitraum** und geben Sie Werte für **Mindestanzahl arbeitsfreier Tage pro Planungszeitraum** und **Höchstanzahl arbeitsfreier Tage pro Planungszeitraum** ein.

Verwenden Sie den Bereich **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende**, um sicherzustellen, dass jedem Vertrag eine bestimmte Anzahl arbeitsfreier Tage pro Planungszeitraum zugewiesen wird. Sie können diesen Bereich auch verwenden, um spezielle Regeln für freie Wochenendtage und aufeinanderfolgende arbeitsfreie Tage zu konfigurieren.

Vertragseigenschaften – Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende

Abschnitt "Wochenendregeln"

Definiert die Mindest- und Höchstanzahl pro benutzerdefiniertem Planungszeitraum (keine, zwei bis sechs Wochen oder ein Monat), die ein diesem Vertrag zugewiesener Agent an einem bestimmten Tag oder mehreren Tagen nicht arbeiten muss. Der Planungszeitraum wird in **Richtlinien > Verträge > Standorteinstellungen** festgelegt.

Wichtig

Wenn Sie Änderungen an den Eigenschaften von **Vertrag** oder der Registerkarte **Regeln für arbeitsfreie Tage und Wochenende** vornehmen oder Agenten zu einem **Vertrag** zuweisen, lesen Sie das Thema "**Überprüfungsmeldungen anzeigen**".

Ein Hinweis zur Terminologie

Ein großer Teil der arbeitenden Weltbevölkerung hat am Samstag und Sonntag Wochenende, das trifft jedoch nicht auf alle zu. Um andere Tage als Wochenende festzulegen, wählen Sie den ersten Tag des Wochenendes aus der Dropdown-Liste **Erster Tag am Wochenende** aus. Auf diese Weise können Sie mit einer einzigen Anpassung schnell und einfach die Wochenendeinstellungen für Verträge ändern.

Wenn sich der Planungszeitraum über einen Monat erstreckt, können Sie bis zu fünf **erste Wochentage**, **zweite Wochentage** und freie Wochenenden eingeben.

- **Erster Tag am Wochenende**—Wenn der Samstag der erste Wochentag laut diesem Vertrag ist, behalten Sie die Standardeinstellung (Samstag) bei. Wenn laut diesem Vertrag das Wochenende jedoch an einem anderen Tag beginnt, wählen Sie den entsprechenden Tag aus der Dropdown-Liste aus.

Tipp

Der Wert, den Sie hier auswählen, wird im Bereich "Arbeitsfreie Tage" anstelle von **Erster Tag am Wochenende** angezeigt.

- **Maximum aufeinanderfolgender Arbeitswochenenden**—Die Höchstanzahl der aufeinanderfolgenden Wochenenden, die Agenten dieses Vertragstyps arbeiten dürfen.

Tipp

Ein *Arbeitswochenende* liegt vor, wenn an mindestens einem der Wochentage eine Aktivität geplant ist.

Sie haben zwei Möglichkeiten, die Einschränkung auf AUS zu setzen:

- Setzen Sie den Wert für **Maximum aufeinander folgender Arbeitswochenenden** auf 0. Dies ist die Standardeinstellung.
- Aktivieren Sie rechts in der gleichen Zeile das Kontrollkästchen **Unbegrenzt**. Dies ist die Standardeinstellung.
- **Maximum aufeinanderfolgender arbeitspflichtiger "Samstag"** (bzw. 2. Wochentag)—Die Höchstanzahl der aufeinanderfolgenden 2. Wochentage, die Agenten dieses Vertragstyps arbeiten dürfen. Den tatsächlichen Wochentag legen Sie im Feld **Erster Tag am Wochenende** fest.

Abschnitt "Arbeitsfreie Tage"

- **Freitage sind frei (bzw. "An Wochenenden ist der erste Tag frei")**—Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird garantiert, dass ein Agent eine bestimmte Anzahl an **Samstagen** pro Planungszeitraum nicht arbeiten muss. Wählen Sie die Mindest- und Höchstanzahl pro benutzerdefinierten Planungszeitraum, die der Vertrag vom **Samstagsdienstplan** ausgeschlossen werden soll.

Tipp

Der tatsächliche Wochentag ist in der Beschriftung aufgelistet (zum Beispiel **Montage sind frei**) und wird durch Ihre Auswahl im Feld **Erster Tag am Wochenende** bestimmt.

- **Samstage sind frei (bzw. "An Wochenenden ist der zweite Tag frei")**—Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird garantiert, dass ein Agent eine bestimmte Anzahl an **Sonntagen** pro Planungszeitraum nicht arbeiten muss. Wählen Sie die Mindest- und Höchstanzahl pro benutzerdefinierten Planungszeitraum, die der Vertrag vom **Zweiten Tag am Wochenende** ausgeschlossen werden soll.

Tipp

Der tatsächliche Wochentag ist in der Beschriftung aufgelistet (zum Beispiel **Dienstage sind frei**) und wird durch Ihre Auswahl im Feld **Erster Tag am Wochenende** bestimmt.

- **Das Wochenende ist frei**—Wenn diese Funktion aktiviert ist, wird garantiert, dass Agenten mit diesem Vertrag das ganze Wochenende nicht arbeiten müssen. Wählen Sie die Mindest- und Höchstanzahl pro benutzerdefiniertem Planungszeitraum, die der Vertrag vom Wochenenddienstplan ausgeschlossen werden soll.

Tipp

Wenn Sie **Das Wochenende ist frei** gewählt haben, sollten die Eigenschaften für die individuellen freien Wochenendtage weiterhin festgelegt bleiben. **Das Wochenende ist frei** ersetzt nicht **An Wochenenden ist der erste Tag frei** und **An Wochenenden ist der zweite Tag frei**.

Abschnitt "Regeln für aufeinander folgende arbeitsfreie Tage"

- **Minimum für aufeinander folgende arbeitsfreie Tage pro Woche**—Mithilfe dieser Einstellungen können Sie die Einhaltung der gesetzlich oder im Unternehmen vorgeschriebenen Mindestanzahl an zusammenhängenden arbeitsfreien Tagen pro Woche sicherstellen.

Tipp

Falls der Wert über 24:00 liegt, darf die Einschränkung **Minimum der Arbeitstage pro Woche** 6 Tage nicht überschreiten, um zumindest einen arbeitsfreien Tag zu ermöglichen und so dieser Einschränkung gerecht zu werden. Diese Einschränkung ist erfüllt, wenn sie mindestens einmal pro Woche eingehalten wird.

- **Mindestanzahl aufeinanderfolgender arbeitsfreier Tage pro Planungszeitraum**—Treffen Sie eine Auswahl oder geben Sie die Mindestanzahl aufeinanderfolgender arbeitsfreier Tage ein, die Agenten zu einem bestimmten Zeitpunkt im Planungszeitraum zustehen.

Hinweise zu arbeitsfreien Tagen und Wochenenden

Dieser Abschnitt enthält wichtige Informationen zu arbeitsfreien Tagen und Wochenenden. Beachten Sie diese beim Planen von Dienstplänen für Agenten.

Anzahl arbeitsfreier Tage pro Zeitraum

Die Mindestanzahl der arbeitsfreien Tage pro Zeitraum basiert auf der niedrigsten Anzahl arbeitsfreier Tage für alle Verträge in einem Zeitraum. Die Höchstanzahl der arbeitsfreien Tage pro Zeitraum basiert auf der höchsten Anzahl arbeitsfreier Tage für alle Verträge in einem Zeitraum.

Anzahl aufeinanderfolgender arbeitsfreier Tage pro Zeitraum

Die folgenden Bedingungen gelten für aufeinanderfolgende arbeitsfreie Tage, wenn für die Vertragszuweisung ein Datum für den Beginn des Gültigkeitszeitraums festgelegt wurde:

1. Wenn der Zeitraum durch mehrere Verträge abgedeckt wird und für alle Verträge derselbe Wert für aufeinanderfolgende Abwesenheit festgelegt ist, wird die Einschränkung über den gesamten Zeitraum angewendet (wie bei Zeiträumen mit nur einem Vertrag).
2. Wenn der Zeitraum durch mehrere Verträge abgedeckt wird und die Anzahl der verfügbaren Tag in dem Vertrag unter der erforderlichen aufeinanderfolgenden Abwesenheit liegt, wird der Vertrag bei der Berechnung der Einschränkung für maximale aufeinanderfolgende Abwesenheit für diesen Zeitraum nicht berücksichtigt.
3. Wenn die Einschränkung für aufeinanderfolgende Abwesenheit in allen Verträgen vorhanden ist (d. h., nur die zweite oben genannte Bedingung ist erfüllt), basiert die Berechnung des Mittelwerts für aufeinanderfolgende Abwesenheit auf der durchschnittlichen gesamt beantragten Abwesenheit für den Vertrag bzw. die Verträge pro Zeitraum.
4. Wenn für mindestens einen Vertrag in diesem Zeitraum ein Wert für aufeinanderfolgende Abwesenheit festgelegt oder der Wert auf 0 gesetzt ist, wird dieser Wert für den gesamten Zeitraum verwendet.

Aufeinanderfolgende Arbeitssonntage und -wochenenden pro Zeitraum

Die Funktion für aufeinanderfolgende **Arbeitssonntage und -wochenenden** pro Zeitraum verwendet die Einstellung für die Höchstanzahl aufeinanderfolgender Arbeitstage aus dem Vertrag, der dem ersten Tag des Dienstplans zugewiesen ist. Die Einschränkungen werden während der Datumsintervalle des Vertrags eingehalten und Datumsgrenzen ordnungsgemäß bearbeitet, sodass der Höchstwert beider Verträge nicht überschritten wird.

Höchst- und Mindestanzahl der Samstage, Sonntage und Wochenenden pro Planungszeitraum

Die Funktion für die Höchst- und Mindestanzahl der Samstage, Sonntage und Wochenenden pro Planungszeitraum verwendet die entsprechende Einstellung aus dem Vertrag, der dem ersten Tag des Dienstplans zugewiesen ist.

Wenn auf den Übergangszeitraum bestimmte Regeln angewendet werden sollen, muss ein spezieller Übergangsvertrag erstellt werden. Das heißt, wenn eine Agent seinen Vertrag an einem bestimmten Datum ("T0") von A in B ändern muss und dieses Datum in der Wochenmitte oder in der Mitte eines

langen Zeitraums liegt, muss der Übergangsvertrag am Tag "T1" starten. Dieses Datum ist Beginn der Woche oder des Zeitraums. Vertrag B muss an Tag "T2" starten. Dieses Datum ist der Beginn einer neuen kompletten Woche oder eines Zeitraums nach "T0". Zusätzliche Funktionen zur automatischen Erstellung von Übergangsverträgen oder Turnusmustern sind nicht verfügbar.

Synchronisierung

Sie öffnen diesen Bereich, indem Sie im rechten Bereich der Ansicht **Verträge** die Option **Synchronisierung** wählen. Aktivieren Sie die Einstellungen im Bereich **Synchronisierung** durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Synchronisierung täglicher Dienstpläne verwenden**.

Die Verwendung der Synchronisierung stellt sicher, dass ein Agent jeden Arbeitstag innerhalb eines benutzerdefinierten Zeitraums beginnt.

Zur Synchronisierung zählt die Option **Startzeit-Flexibilität der Schicht**. Mithilfe dieser Option können Sie die Start- und Endzeiten des Dienstplans innerhalb eines angegebenen Bereichs variieren. Indem Sie etwas Flexibilität zulassen, können Sie optimalere Dienstpläne erstellen.

Synchronisierung und der Planungszeitraum

Die Synchronisierungseinstellungen und der Planungszeitraum beeinflussen die Angleichung der Agenten-Startzeit durch Workforce Management:

- Wenn der Synchronisierungszeitraum kürzer ist, aber genau mit dem Planungszeitraum übereinstimmt, ist die Synchronisierung vollständig. Der Dienstplan enthält z. B. drei Synchronisierungszeiträume, wenn der Synchronisierungszeitraum zwei Wochen und der Dienstplan sechs Wochen umfasst.
- Wenn der Synchronisierungszeitraum kürzer ist als der Planungszeitraum, wird nur der von dem Synchronisierungszeitraum abgedeckte Zeitraum synchronisiert. Der Rest des Dienstplans wird nicht synchronisiert. Wenn beispielsweise der Synchronisierungszeitraum vier Wochen und der Dienstplan sechs Wochen lang ist, werden nur die ersten vier Wochen, nicht aber die letzten beiden Wochen synchronisiert.
- Es wird keine Synchronisierung durchgeführt, wenn die Synchronisierungseinstellung einen größeren Zeitraum als der Dienstplan umfasst. Wenn beispielsweise der Synchronisierungszeitraum vier Wochen, der Planungszeitraum aber nur drei Wochen umfasst, wird die Synchronisierung für den gesamten Dienstplan deaktiviert.

Verwenden der Synchronisierung

So verwenden Sie die Funktion "Synchronisierung":

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Synchronisierung täglicher Dienstpläne verwenden** und wählen Sie dann das Optionsfeld **Schichten zwischen arbeitsfreien Tagen synchronisieren, [X] Woche(n)-Zeitraum** oder **Planungszeitraum**.

Tip

Wenn Sie die Kopie eines **Vertrags** in einen Standort einfügen, der einen anderen Planungszeitraum als der ursprüngliche Standort aufweist, wird das Kontrollkästchen **Synchronisierung täglicher Dienstpläne verwenden** deaktiviert.

2. Wenn Sie die Option **[X] Woche(n)-Zeitraum** aktiviert haben, können Sie die erforderliche Anzahl an Wochen in das Textfeld eingeben oder die Pfeile verwenden, um zur richtigen Zahl zu navigieren.
3. Falls nötig, ändern Sie die Einstellungen für **Startzeit-Flexibilität der Schicht**:
 - Setzen Sie die **Startzeit-Flexibilität der Schicht** auf den Standardwert 00:00, wenn die Synchronisierung der Startzeit fest sein soll.
 - Um die Einstellungen für die **Startzeit-Flexibilität der Schicht** zu ändern, geben Sie die Anzahl an Minuten oder Stunden an, um die der Dienstplaner den synchronisierten Dienstplan anpassen kann, oder markieren Sie im Textfeld die Stunde oder Minute und verwenden Sie die Pfeile, um die ausgewählte Zeit anzupassen.
4. Ändern Sie gegebenenfalls die Einstellung für den **Synchronisierungstyp**. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü eine dieser Optionen aus:
 - **Schichtbeginn** (Standard)
 - **Start und Dauer der Schicht**
 - **Start und Dauer der Schicht und Mahlzeitstatus**
 - **Schichtbeginn, Mahlzeitbeginn und Pausen**

Der

Tipp

Dienstplaner versucht, eine Synchronisierung nach allen von Ihnen ausgewählten Parametern auszuführen.

5. Ändern Sie Einstellung für **Vorhergesehene Tage**, falls erforderlich. Standardmäßig sind alle Kontrollkästchen (**So, Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa**) aktiviert. Um festzulegen, dass an einem Tag in der Woche keine Synchronisierung stattfinden soll, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen dieses Tages. Um beispielsweise das Wochenende auszuschließen, deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für Samstag und Sonntag.
6. Deaktivieren Sie die Synchronisierung, indem Sie das Kontrollkästchen **Synchronisierung täglicher Dienstpläne verwenden** deaktivieren.
7. Klicken Sie auf **Speichern**  , um die Einstellung zu speichern.

Schichtsynchonisierung für Wochen- oder Planungszeiträume

Wenn die Konfiguration der Synchronisierung zweier Verträge unterschiedlich ist, wird die Synchronisierung für jeden Vertrag einzeln durchgeführt. Die Synchronisierung von Verträgen mit identischer Konfiguration kann durchgeführt werden, auch wenn sich die Verträge ändern.

Schichtbeginnzeiten können beispielsweise für die gesamte Woche synchronisiert werden, auch wenn sich der Vertrag in der Mitte der Woche ändert.

Für Verträge gelten dieselben Synchronisierungseinschränkungen, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Die Verträge weisen denselben Synchronisierungszeitraum, dieselben Wochentage und dasselbe Startfenster auf.
- Die Verträge weisen denselben Synchronisierungstyp auf ("Schichtbeginn", "Start und Dauer") und nutzen dieselbe Liste verfügbarer Schichten.
- Die Verträge unterlaufen eine einfache Konfigurationsprüfung, um zu ermitteln, ob die Synchronisierung möglich ist.

Bei der Konfigurationsprüfung wird geprüft, ob für den Synchronisierungstyp der Startzeit Schichten vorhanden sind, die innerhalb des Startzeit-Fensters der Synchronisierung starten können.

Damit Startzeit und Dauer synchronisiert werden, muss zusätzlich das Kontrollkästchen für die bezahlte Schichtdauer aktiviert sein. Damit Startzeit, Dauer und Mahlzeiten synchronisiert werden, muss außerdem in allen Verträgen der Satz allgemeiner Schichten vorhanden sein.

Schichtsynchonisierung zwischen arbeitsfreien Tagen

Wenn die Synchronisierungseinstellungen für die Verträge identisch sind (z. B. Synchronisierung für Wochen- oder Planungszeiträume), hat die Vertragsänderung keine Auswirkungen auf die Synchronisierung. Der Dienstplaner behandelt die Verträge bei der Konfiguration wie einen einzelnen Vertrag.

Wenn die Konfigurationen der Synchronisierung nicht identisch sind, erfolgt die Synchronisierung nicht über das Datumsintervall des Vertrags hinaus.

Teamsynchronisierung nach Vertrag

Zuvor konnten Teams auf einfache Weise nach Vertrag in Gruppen aufgeteilt werden. Die Gruppen wurden anschließend als Teams synchronisiert. Wenn die Vertragszuweisungen jedoch Datumswerte für den Beginn des Gültigkeitszeitraums enthalten, konnte es vorkommen, dass sich diese Vertragsgruppen während des Dienstplan-Szenarios ändern. Daher werden Einschränkungen für Teamsynchronisierungen nicht mehr auf das Szenario angewendet. Stattdessen werden sie in kürzere Intervalle aufgeteilt, sodass sich die Vertragszuweisungen für Agenten nicht ändern.

Vertrag – Schichten

Im Bereich **Schichten** werden alle verfügbaren Schichten angezeigt, die diesem Vertrag zugewiesen werden können. Es werden alle für den Vertragsstandort konfigurierten Schichten angezeigt. Die Einstellungen der von Ihnen gewählten Schichten müssen mit den Vertragseinstellungen kompatibel sein. Sollte dies nicht der Fall sein, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Falls wenigstens die Einstellungen für einen Tag kompatibel sind, wird die Verknüpfung akzeptiert. Verwenden Sie den Bereich **Vertrag – Schichten**, wenn Sie **einen neuen Vertrag erstellen** oder einen vorhandenen Vertrag bearbeiten.

So zeigen Sie den Bereich **Schichten** für einen vorhandenen Vertrag an:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen Standort aus.
3. Wählen Sie im Bereich **Verträge** einen bestehenden Vertrag aus.
Der Bereich Einschränkungen wird standardmäßig angezeigt.
4. Wählen Sie im rechten Bereich den Eintrag **Schichten** aus.
Der Bereich Schichten wird angezeigt und enthält eine Liste der Schichten, die diesem Vertrag zugewiesen sind.

Im Bereich "Schichten" werden die Details zu den zugewiesenen Schichten in den folgenden Spalten angezeigt:

Name	Der Name der zugewiesenen Schicht.
Früheste Startzeit	Die früheste Startzeit für diese Schicht.
Späteste Endzeit	Die späteste Endzeit für diese Schicht.
Status	Der Status der Schicht ("Primär" oder "Sekundär").

Im Bereich **Schichten** können Sie dem **Vertrag** Schichten zuweisen oder den Status einer Zuweisung ändern.

Wichtig

Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Überprüfung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** angezeigt, der eine Liste mit Fehler- und Warnmeldungen enthält. Weitere Informationen über diese Meldungen erhalten Sie unter **Überprüfungsmeldungen anzeigen**.

Zuweisen einer Schicht zu einem Vertrag

1. Wählen Sie im Bereich **Verträge** aus der Liste der vorhandenen Verträge einen Vertrag aus.

2. Klicken Sie auf **Schichten zuweisen**  .
Der Bereich Verfügbare Schichten wird mit Informationen in den Spalten Name, Früheste Startzeit und Späteste Endzeit angezeigt. Wenn Sie die Zuweisung einer Schicht aufheben möchten, klicken Sie auf Zuweisung der Schichten aufheben  .
3. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Diesen Status für Zuweisungen verwenden** den Status **Primär** oder **Sekundär** aus.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Verfügbare Schichten, die dem Vertrag zugeordnet werden können** eine oder mehrere Schichten aus.
Sie können nach einer bestimmten Schicht suchen, indem Sie deren Namen in das Feld Suche eingeben.
5. Um die Schicht(en) dem Vertrag zuzuordnen, klicken Sie auf **Anwenden**  .
Die ausgewählten Schichten werden im Bereich Schichten angezeigt.
6. Schließen Sie den Bereich **Verfügbare Schichten** und klicken Sie im Bereich **Schichten** auf **Änderungen speichern**  .
Sie können die Schichten für einen ausgewählten Standort in der Ansicht Richtlinien > Schichten konfigurieren.

Entfernen einer zugewiesenen Schicht aus einem Vertrag

1. Wählen Sie im Bereich **Verträge** aus der Liste der vorhandenen Verträge einen Vertrag aus.
2. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesene Schichten für <Schichtname>** die zu entfernende Schicht aus und klicken Sie auf **Zuweisung der Schichten aufheben**  .
Die Schicht wird aus der Liste entfernt.
3. Klicken Sie im Bereich **Schichten** auf **Änderungen speichern**  .

Ändern des Status einer zugewiesenen Schicht

1. Wählen Sie im Bereich **Verträge** den Vertrag aus, dem die zu ändernde Schicht zugewiesen ist.
2. Gehen Sie zum Bereich **Zugewiesene Schichten für <Vertragsname>**. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste in der Spalte **Status** den Status **Primär** (Standard) oder **Sekundär** aus.
3. Klicken Sie auf **Änderungen speichern**  , um die Änderungen zu speichern.
Halten Sie die UMSCHALT- bzw. STRG-Taste gedrückt und klicken Sie auf zusätzliche Schichten, um mehrere Schichten auszuwählen.

Vertrag – Agenten

Verwenden Sie den Bereich **Agenten** in der Ansicht **Verträge**, wenn Sie **einen neuen Vertrag erstellen** oder einen vorhandenen Vertrag bearbeiten.

So zeigen Sie den Bereich **Agenten** für einen vorhandenen Vertrag an:

1. Wählen Sie **Richtlinien > Verträge**.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen Standort aus.
3. Wählen Sie im Bereich **Verträge** einen Vertrag aus.
Der Bereich **Einschränkungen** wird standardmäßig angezeigt.
4. Wählen Sie im rechten Bereich den Eintrag **Agenten** aus.
Der Bereich **Agenten** wird angezeigt und enthält eine Liste der Agenten, die diesem Vertrag an dem ausgewählten Datum zugewiesen sind.

Wenn Sie das Datumsfeld im Bereich **Agenten** oder **Verfügbare Agenten** ändern möchten, klicken Sie in das Feld, um einen Kalender anzuzeigen. Wählen Sie das gewünschte Datum aus. Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Validierung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** angezeigt, der eine Liste mit Fehler- und Warnmeldungen enthält. Weitere Informationen über diese Meldungen erhalten Sie unter **Überprüfungsmeldungen anzeigen**.

Im Bereich **Verträge > Agenten** können Sie ein Gültigkeitsdatum für den ausgewählten Vertrag festlegen, an dem der Vertrag wirksam wird, und dem Vertrag Agenten zuweisen. Sie können Gültigkeitsdaten für Verträge auch im Bereich **Konfiguration > Agenten > Verträge und Turnusmuster** zuweisen.

Gültigkeitsdaten für Verträge

Verträge, die einem Agenten zugewiesen werden, verfügen über ein Startdatum, an dem der zugewiesene Vertrag wirksam wird. Agenten können mehrere Verträge mit verschiedenen Startdaten zugewiesen werden, alle zugewiesenen Verträge müssen jedoch ein unterschiedliches Startdatum aufweisen. Das heißt, ein Agent verfügt pro Tag über nur einen wirksamen Vertrag.

Wichtig

Sie können ein effektives Startdatum für einen zugewiesenen Vertrag mit einer Unterteilung in Tagen festlegen, Sie können jedoch keine effektive Startzeit festlegen.

Nicht alle Vertragszuweisungen verfügen über ein effektives Startdatum. Wenn kein effektives Startdatum angegeben ist, wird angenommen, dass der Vertrag dem Agenten ab *Arbeitsbeginn* zugewiesen ist. Einem Agenten ist jeweils nur ein Vertrag ab *Arbeitsbeginn* zugewiesen. Alle anderen

Zuweisungen für diesen Agenten müssen über ein spezifisches effektives Startdatum verfügen, das für jeden zugewiesenen Vertrag eindeutig ist.

Für Agenten, denen kein Vertrag ohne Startdatum zugewiesen ist, wird angenommen, dass den Agenten zwischen *Arbeitsbeginn* und der frühesten Vertragszuweisung kein Vertrag zugewiesen war.

Vertragszuweisungen weisen kein explizites Enddatum auf. Der Agent kann jeweils nur über einen effektiven Vertrag verfügen, da ein zugewiesener Vertrag am Startdatum des nächsten Vertrags ausläuft. Der zugewiesene Vertrag mit dem spätesten effektiven Startdatum ist bis zum *Arbeitsende* wirksam. Dieser Ansatz vereinfacht Vertragszuweisungen und stellt sicher, dass bei zugewiesenen Verträgen keine Lücken in den Intervallen auftreten, in denen sie wirksam sind.

Sie können ein effektives Startdatum für einen zugewiesenen Vertrag unter **Verträge** auf der Registerkarte **Agent** angeben. Siehe die folgende Vorgehensweise.

Zuordnen eines Agenten zu einem Vertrag

1. Wählen Sie im Bereich **Verträge** aus der Liste der vorhandenen Verträge einen Vertrag aus.
2. Klicken Sie auf **Verfügbare Agenten anzeigen** .
3. Geben Sie in das Feld **Gültigkeitsdatum** das effektive Startdatum für diese Vertragszuweisung ein.
4. Wählen Sie im Abschnitt "Zu <Vertragsname> zuzuweisende Agenten" einen oder mehrere Agenten aus.

Tipp

Geben Sie im Feld **Suche** Suchkriterien ein und filtern Sie die Ergebnisse bei Bedarf mit den Optionsfeldern zum Filtern nach **Vornamen** oder **Nachnamen**, wenn die Liste der Agenten umfangreich ist.

5. Um die Agent(en) diesem Vertrag zuzuweisen, klicken Sie auf **Anwenden** .
6. Schließen Sie den Bereich **Verfügbare Agenten** und klicken Sie im Bereich **Agenten** auf **Änderungen speichern** .

Agenten—Die Agenten, die mit diesem Vertrag verknüpft werden können. Es werden alle Agenten des gegenwärtigen Standorts angezeigt.

Gültigkeitsdatum—Das effektive Startdatum, das für diese Vertragszuweisung festgelegt ist.

Konfigurieren von Profilen

Profile sind Beschreibungen von virtuellen Agenten.

Für jeden Vertrag können mehrere Profile konfiguriert werden, indem typische Skill-Sets ausgewählt werden. Der WFM-Dienstplaner kombiniert Vertragsparameter mit den Skill-Sets der Profile, um leere Dienstplan-Szenarien auf der Basis von Profilmerkmalen anstelle des tatsächlichen Agenten-Pools zu erzeugen. Dies ist insbesondere nützlich, wenn Sie noch keine Agenten eingestellt haben.

Diese leeren Dienstpläne bieten eine unbegrenzte Anzahl an "Was-wäre-wenn"-Schätzungen der Agentenanzahl jedes Vertrags und des möglicherweise erforderlichen Skill-Sets. Sie können die Agenten nach deren Erstellung manuell dem Dienstplan zuweisen.

Sie können **ein neues Profil erstellen** oder **ein vorhandenes Profil kopieren** und umbenennen, um ein neues Profil zu erstellen, und **Profile löschen**.

Erstellen eines Profils

So erstellen Sie ein neues Profil:

1. Klicken Sie auf **Richtlinien > Verträge** und wählen Sie dann im Bereich **Objekte** einen Standort aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Verträge** einen Vertrag aus.
Der Bereich **Einschränkungen** wird standardmäßig angezeigt.
3. Wählen Sie oben im Bereich **Profile** aus.
Eine Liste mit Profilen, die für diesen Vertrag erstellt wurden, wird angezeigt.
4. Um ein neues Profil zu erstellen, klicken Sie im Bereich **Profile** auf **Profil hinzufügen** .
5. Wenn die **Profileigenschaften** geöffnet werden, geben Sie einen Namen für das Profil ein.
Der Name sollte beschreibend sein und sich von anderen Profilnamen im Vertrag unterscheiden.
6. Um dem Profil Skills hinzuzufügen, klicken Sie auf **Skill hinzufügen** .
- Im Abschnitt **Zur Verknüpfung mit Profilen ausgewählte Skills** wird eine Liste mit verfügbaren Skills angezeigt.

Tipp

Wenn Sie einen Skill entfernen möchten, klicken Sie auf **Skill löschen** .

7. Wählen Sie die Skills, die Sie mit diesem Profil verknüpfen möchten, und klicken Sie dann auf **Skill**

hinzufügen  .

- Geben Sie im Bereich **Verfügbare Skills** in das Feld **Diese Stufe für Zuweisungen verwenden** den richtigen Skill-Level ein.

Wichtig

Der von Ihnen eingegebene Wert wirkt sich auf die Verfügbarkeit des Profils auf der Seite **Profile auswählen** im **Assistenten für Dienstplan-Szenarien** aus. Diese Seite zeigt nur Profile mit einem Skill-Level an, der im erforderlichen Bereich der **Aktivitäten** liegt, die Sie planen. Wenn Sie hier beispielsweise ein Profil mit einem Skill-Level von 5 in Bezug auf Wertpapiere festlegen und dann mit dem Assistenten ein Szenario erstellen, für das ein Wertpapier-Skill-Level von 8-30 erforderlich ist, wird Ihr Profil nicht zur Auswahl gestellt, da 5 nicht zwischen 8 und 30 liegt.

- Fügen Sie weitere Skills hinzu und stellen Sie Skill-Level ein, bis das Profil vollständig konfiguriert ist.
- Klicken Sie auf **Änderungen speichern**  , um die Profileinstellung zu speichern.

Löschen eines Profils

So löschen Sie ein vorhandenes Profil:

- Klicken Sie auf **Richtlinien > Verträge** und wählen Sie dann im Bereich **Objekte** einen Standort aus.
- Wählen Sie im Bereich **Verträge** einen Vertrag aus.
Der Bereich **Einschränkungen** wird standardmäßig angezeigt.
- Wählen Sie in diesem Bereich den Eintrag **Profile** aus.
Eine Liste mit Profilen, die für diesen Vertrag erstellt wurden, wird angezeigt.
- Wählen Sie im Abschnitt **Zugeordnete Profile** das zu löschende Profil aus und klicken Sie auf **Profil**

löschen  .

Das Profil wird aus der Liste entfernt.

- Klicken Sie auf **Änderungen speichern**  , um die Änderungen zu speichern.

Kopieren eines vorhandenen Profils

So erstellen Sie ein neues Profil durch Kopieren eines bereits vorhandenen Profils:

- Wählen Sie im Bereich **Richtlinien > Verträge > Profile** im Abschnitt **Zugeordnete Profile** ein vorhandenes Profil aus.

2. Klicken Sie auf **Ausgewähltes Profil kopieren**  .
Der Bereich **Ausgewähltes Profil in einen anderen Vertrag kopieren** wird angezeigt.
3. Benennen Sie das Profil im Feld **Name** um.
4. Wählen Sie im Abschnitt **Ausgewähltes Profil in einen anderen Vertrag kopieren** einen Vertrag aus der Liste aus.

Tipp

Wenn Sie den Namen des **Vertrags** kennen, können Sie diesen zur schnelleren Suche auch in das Feld **Suche** eingeben.

5. Klicken Sie auf **Profil speichern**  .
Das Profil wird der Liste **Zugeordnete Profile** hinzugefügt.

Tipp

Wenn sich der in **Schritt 4** kopierte Vertrag von dem in **Schritt 1** ausgewählten Vertrag unterscheidet, müssen Sie zur Profilliste unterhalb des entsprechenden Standorts für diesen Vertrag navigieren, um das kopierte Profil anzuzeigen. Wenn der in **Schritt 4** ausgewählte Vertrag mit dem in

Schritt 1 ausgewählten Vertrag identisch ist, wird das kopierte Profil sofort in der Profilliste angezeigt.

6. Konfigurieren Sie das Profil. Die Einstellungen sind oben in **steps 7-10** beschrieben.

Erweiterte Einstellungen für Stunden

Die Option **Erweiterte Einstellungen für Stunden**, mit der Sie das Fenster **Erweiterte Einstellungen für Stunden** anzeigen können, wird nur für **monatliche** Planungszeiträume verwendet. Informationen über **monatliche** Planungszeiträume finden Sie auf der Registerkarte **Verträge** > **Standorteinstellungen**.

Der Bereich **Erweiterte Einstellungen für Stunden** definiert das **vertraglich geregelte** Minimum oder Maximum für Stunden.

Die Werte in diesem Bereich überschreiben die **Standardvertragsstundenzahl**. Sie können diese Werte verwenden, wenn Sie monatliche Arbeitsaufkommen anpassen und saisonale Variationen in den Belegschaftsanforderungen verwalten müssen.

Tipp

Wenn Sie den Wert für einen Monat auf 0 setzen, werden die Einschränkungen für die Minimum- und Maximum-Stunden eines **Vertrags** verwendet.

Turnusmuster

Turnusmuster sind wechselnde Arbeitswochen von Schichten, Arbeitstagen, Arbeitsstunden und/oder Arbeitsaktivitäten. Ein Turnusmuster kann einem Agenten zugewiesen werden. Im Folgenden finden Sie zwei Beispiele für ein Turnusmuster:

- **Beispiel 1:** Ein reguläres Wochenmuster von Montag bis Freitag, 9:00 bis 17:00 Uhr, gefolgt von einem kurzen Wochenmuster von Dienstag bis Donnerstag, 12:00 bis 16:00 Uhr.
- **Beispiel 2:** Agenten, die 4 Tage pro Woche 10 Stunden arbeiten, können in einer Woche von Montag bis Donnerstag und in der nächsten Woche von Dienstag bis Freitag arbeiten. Die Kombination dieser wechselnden arbeitsfreien Tage (Freitag oder Montag) bildet ein Turnusmuster.

Bereich "Turnusmuster"

In diesem Bereich können Sie Wochenmuster anzeigen, **erstellen**, **löschen** und **kopieren**. Nachdem Sie Wochenmuster erstellt haben, können Sie die Muster zu einem Turnusmuster kombinieren. Turnusmuster werden nach Woche konfiguriert. Das heißt, Sie können so viele Turnuswochen wie erforderlich erstellen.

Der Bereich **Turnusmuster** enthält eine Liste der Turnusmuster, die innerhalb des ausgewählten Standorts in dem Unternehmen vorhanden sind.

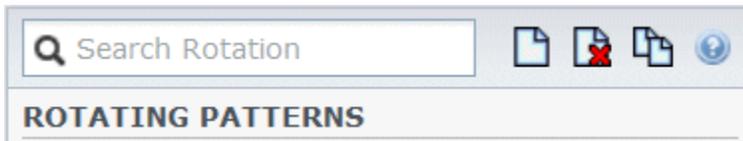


Abbildung: Steuerelemente im Bereich "Turnusmuster"

Verwenden Sie die Steuerelemente rechts oben in diesem Bereich, um folgende Aufgaben auszuführen:

 Suche	Geben Sie Ihre Suchkriterien ein. Beispielsweise den Namen eines Turnusmusters.
 Neu	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein neues Turnusmuster zu erstellen .
 Löschen	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein vorhandenes Turnusmuster zu löschen .
 Kopieren	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein vorhandenes Turnusmuster zu kopieren .
 Hilfe	Klicken Sie auf dieses Symbol, um ein Hilfethema zum Bereich Turnusmuster anzuzeigen.

Im Modul **Turnusmuster** können Sie die Eigenschaften der Turnusmuster anzeigen und konfigurieren sowie Agenten mit den Turnusmustern verknüpfen. Das Modul **Turnusmuster** besteht aus zwei

Bereichen:

- [Eigenschaften](#)
- [Zugeordnete Agenten](#)

Anzeigen und Abrufen von Turnusmustern

Die Liste der Turnusmuster wird in Segmenten oder auf fortlaufenden Seiten angezeigt. Beim Abrufen großer Datenmengen wird die Liste der Objekte im Bereich **Turnusmuster** in kleineren fortlaufenden Segmenten angezeigt. Eine Seite kann maximal 50 Objekte enthalten. Hierdurch wird die Anzahl der Objekte eingeschränkt, die jeweils von Workforce Management abgerufen werden können, um so eine optimale Leistung während des Abrufens aufrechtzuerhalten. Sie können vor- und zurückblättern und zum ersten oder letzten Objekt in dem Datensatz (Anfang bzw. Ende der Liste) springen, indem Sie auf die entsprechende Schaltfläche in dieser Ansicht klicken. Um in den Seiten zu navigieren, verwenden Sie die Abwärts-/Aufwärts-Pfeiltaste und die BILD-AUF-/BILD-AB-Taste.

Erstellen von Turnusmustern

1. Klicken Sie oben im Bereich **Turnusmuster** auf **Neu** .
2. Klicken Sie im Bereich **Eigenschaften** auf **Woche hinzufügen** .
3. Um alle Felder im Bereich "Eigenschaften" anzuzeigen, klicken Sie auf **Erweitern** .
4. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Turnusmusters ein.

Wichtig

Wenn Sie **Neu** wählen, wird in das Feld **Name** standardmäßig ein eindeutiger Name eingetragen. Der Name enthält eine Nummer, um sicherzustellen, dass jeder neu erstellte **Vertrag** über einen eindeutigen Namen in der Konfigurationsdatenbank verfügt. Sie können den Namen ändern, der Name muss jedoch eindeutig sein, um Fehler aufgrund doppelt vorhandener Namen zu vermeiden.

5. Füllen Sie die Felder im Abschnitt **Wochenmuster** wie erforderlich aus.
6. Füllen Sie die Felder im Abschnitt **Wöchentliche Regeln für** wie erforderlich aus. Eine Beschreibung der Felder in den Abschnitten **Wochenmuster** und **Wöchentliche Regeln für** finden Sie im Thema [Turnusmustereigenschaften](#).
7. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Löschen von Turnusmustern

1. Wählen Sie im Bereich **Turnusmuster** das zu löschende **Turnusmuster** aus.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Turnusmuster** auf **Löschen** .
Sie werden in einem **Bestätigungsdialogfeld** aufgefordert, den Vorgang zu bestätigen.
3. Klicken Sie auf **Ja**, um fortzufahren, oder auf **Nein**, um den Löschvorgang abzubrechen.

Wichtig

Wenn Sie **Ja** wählen, wird der Löschvorgang fortgesetzt. Das Löschen des Turnusmusters kann nicht rückgängig gemacht werden.

Kopieren von Turnusmustern

1. Klicken Sie im Bereich **Turnusmuster** auf das zu kopierende Turnusmuster in der Liste, um es auszuwählen.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Turnusmuster** auf **Kopieren** .
Der Bereich **Turnusmuster kopieren** wird angezeigt.
3. Geben Sie in das Feld **Name** den Namen des Turnusmusters ein.
4. Klicken Sie im Abschnitt **Kopiertes Turnusmuster folgendem Standort zuordnen** auf einen Standort, um ihn zu erweitern, und wählen Sie den Standort aus, in den das Turnusmuster kopiert werden soll.
5. Klicken Sie auf "Jetzt speichern" .
Eine Kopie des Turnusmusters wird mit dem neuen Namen in der Liste für den ausgewählten Standort angezeigt.

Verwenden der Kopieren-und-Einfügen-Funktion in Turnusmustern

Beim Bearbeiten oder Erstellen von Turnusmustern können Sie die Einstellungen für einen einzelnen Tag auswählen, markieren oder kopieren und sie dann auf einen einzelnen oder mehrere ausgewählte Tage kopieren, übertragen oder verteilen (mit anderen Worten: einmal kopieren, mehrfach einfügen). Wenn Sie einen Tag auswählen und auf **Kopieren** klicken, wird das Symbol **Einfügen** aktiviert.

Kopieren einer Woche in Turnusmustern

1. Wählen Sie eine Zeile mit dem Namen eines **Wochenmusters** aus (z. B. **Woche1**).

2. Klicken Sie auf **Kopieren**.
Das Symbol "Einfügen" wird aktiviert.
3. Wählen Sie die Zeile aus, in die Sie **Woche1** einfügen möchten (z. B. **Woche2**) und klicken Sie auf **Einfügen**.
Die Informationen aus **Woche1** werden nach **Woche2** kopiert.

Siehe auch [Wochen in Turnusmustern](#).

Kopieren eines Tages in Turnusmustern

1. Wählen Sie eine Tageszeile aus (z. B. **Tag1**).
2. Klicken Sie auf **Kopieren**.
Das Symbol "Einfügen" wird aktiviert.
3. Wählen Sie die Zeile aus, in die Sie **Tag1** einfügen möchten (z. B. **Tag2**) und klicken Sie auf **Einfügen**.
Die Informationen aus **Tag1** werden nach **Tag2** kopiert.

Siehe auch [Tage in Turnusmustern](#).

Turnusmustereigenschaften

Im Bereich **Turnusmustereigenschaften** können Sie Wochenmuster zu einem Turnusmuster hinzufügen, kopieren und einfügen bzw. aus einem Turnusmuster entfernen, Wochenmuster innerhalb der Liste nach oben und unten verschieben und verschiedene Eigenschaftsparameter für jeden Tag innerhalb des Wochenmusters festlegen.

Lesen Sie die Beschreibungen der Steuerelemente und Einstellungen für die folgenden Bereiche zusätzlich zum Bereich **Turnusmustereigenschaften**:

- Bereich "Wochenmuster"
- Bereich "Turnusmusteraktivitäten"
- Bereich "Verfügbare Aktivitäten"
- Bereich "Schichten"
- Bereich "Wöchentliche Regeln"

Wochen in Turnusmustern

Wochen in Turnusmustern werden in separaten Zeilen für jeden Wochennamen angezeigt. Die Gesamtzahl der Wochen wird in der unteren rechten Ecke des Bereichs **Eigenschaften** angezeigt. Turnusmuster mit einer großen Anzahl von Wochen (z. B. mehr als 30) werden schnell auf einer Seite angezeigt. Sie können eine Woche überprüfen oder bearbeiten, indem Sie die Zeile auswählen, um die Eigenschaften für diese Woche zu öffnen. Oder Sie wählen die Zeile aus, um die gesamte Woche zu kopieren und in andere Wochen einzufügen. Die Suchfunktion generiert schnelle und präzise Ergebnisse (auch bei einer Teilsuche).

Tage in Turnusmustern

Beim Bearbeiten oder Erstellen von Turnusmustern können Sie die Einstellungen für einen einzelnen Tag auswählen, markieren oder kopieren und sie dann auf einen einzelnen oder mehrere ausgewählte Tage kopieren, übertragen oder verteilen (mit anderen Worten: einmal kopieren, mehrfach einfügen). Wenn Sie einen Tag auswählen und auf **Kopieren** klicken, wird das Symbol **Einfügen** aktiviert.

Bereich "Eigenschaften"

Mit den Steuerelementen in diesem Bereich können Sie die folgenden Aufgaben durchführen:



Bereich "Erweitern"

Erweitert den Bereich **Eigenschaften**, um alle Spalten anzuzeigen.

 Woche hinzufügen	Fügt dem Turnusmuster ein Wochenmuster hinzu.
 Woche löschen	Entfernt das ausgewählte Wochenmuster aus dem Turnusmuster. Wenn Sie auf Löschen klicken, wird ein Bestätigungsdiaologfeld angezeigt, in dem Sie den Löschvorgang bestätigen müssen. Klicken Sie auf Ja , um fortzufahren, oder auf Nein , um den Löschvorgang abubrechen.
 Woche nach unten verschieben	Verschiebt das ausgewählte Wochenmuster in der Liste "Wochenmuster" nach unten.
 Woche nach oben verschieben	Verschiebt das ausgewählte Wochenmuster in der Liste "Wochenmuster" nach oben.
 Kopieren	Kopiert das ausgewählte Wochenmuster. Nachdem das Muster ausgewählt wurde, wird das Symbol Einfügen angezeigt.
 Einfügen	Fügt das Wochenmuster (das ausgewählt und kopiert wurde) ein.
 Hilfe	Zeit ein Hilfethema an, in dem der Bereich Eigenschaften erläutert wird.
 Jetzt speichern	Speichert alle im Bereich Eigenschaften vorgenommenen Änderungen.

Der Bereich **Eigenschaften** ist in drei Abschnitte unterteilt. Der obere Abschnitt enthält die folgenden zwei Felder:

- **Name**—Der Name des Turnusmusters.
- **Wochentage**—Der Wochentag, an dem das Turnusmuster beginnt.

Der untere Abschnitt **Wochenmuster** wird nachfolgend beschrieben. Im Bereich **Wochenmuster** können Sie die folgenden Bereiche öffnen, indem Sie auf das zugehörige Feld klicken:

- Klicken Sie auf das Feld **Aktivitäten** in der Zeile für einen beliebigen Tag, um den Bereich „Turnusmusteraktivitäten“ zu öffnen.
- Klicken Sie auf das Feld **Schichten** in der Zeile für einen beliebigen Tag, um den Bereich „Schichten“ zu öffnen.
- Klicken Sie auf die **Nummer der <Woche>** (z. B. **Woche 1**), um den Bereich **Wöchentliche Regel** zu öffnen.

Überprüfungsmeldungen anzeigen

Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Überprüfung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** angezeigt, der eine Liste mit Fehler- und Warnmeldungen enthält. Weitere Informationen über diese Meldungen erhalten Sie unter "**Überprüfungsmeldungen anzeigen**".

Bereich "Wochenmuster"

Dieser Bereich enthält die folgenden Zeilen und Spalten, die für jeden Tag der Woche konfiguriert werden können:

Name	Der Name des Wochenmusters für den ausgewählten Tag.
Wochentag	Der Tag, an dem das Wochenmuster beginnt. (Montag bis Sonntag)
Spaltenbeschreibungen:	
Tag	Ein Tag innerhalb eines Wochenmusters.
Regelung für arbeitsfreie Tage	<p>Die Regeln, die bestimmen, ob für den betreffenden Tag ein arbeitsfreier Tag zugewiesen werden kann. Folgende Regeln sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kein arbeitsfreier Tag—Eine gewährte Schicht, eine gewährte beliebige Schicht oder gewährte Verfügbarkeit. • Arbeitsfreier Tag möglich—Der Tag kann abhängig vom optimalen Dienstplan ein Arbeitstag oder ein arbeitsfreier Tag sein. • Arbeitsfreier Tag—Der Tag muss ein arbeitsfreier Tag sein.
Schicht	Die Schicht, die dem ausgewählten Wochentag zugewiesen ist. Klicken Sie in dieses Feld für einen beliebigen Tag. Daraufhin wird der Bereich Schichten geöffnet, in dem Sie aus einer Liste vorhandener Schichten auswählen können. Eine Beschreibung der Steuerelemente in diesem Bereich finden Sie unter Bereich "Schichten" .
Verfügbarkeitszeit	Die Zeit, die der Agent während der Schicht am ausgewählten Tag verfügbar ist. Wählen Sie aus dem Dropdown-Menü entweder Schichtzeit verwenden oder Start-/Endzeit aus. Wenn Sie Start-/Endzeit auswählen, werden die in den Feldern Startzeit und Geschätzte Endzeit festgelegten Zeiten verwendet.
Startzeit	Die Startzeit der Schicht am ausgewählten Tag. Diese Startzeit wird nur verwendet, wenn für den ausgewählten Tag im Feld Verfügbarkeitszeit die Option Start-/Endzeit festgelegt ist.
Bezahlte Stunden/Dauer	Die Anzahl der Stunden (bzw. die Dauer), für die der Agent bezahlt wird,
Geschätzte Endzeit	Die geschätzte Endzeit der Schicht am ausgewählten Tag. Diese Endzeit wird nur verwendet, wenn für den ausgewählten Tag im Feld Verfügbarkeitszeit die Option Start-/Endzeit festgelegt ist.
Aktivitäten	Die Aktivitäten, die dem Agenten für diese Schicht

	bzw. diesen Tag zugewiesen sind. Wenn Sie in das Feld für einen Tag klicken, wird der Bereich Turnusmusteraktivitäten angezeigt, in dem Sie Aktivitäten auswählen können. Eine Beschreibung der Steuerelemente in diesem Bereich finden Sie unter Bereich "Turnusmusteraktivitäten" .
Woche <Nummer> (<Name des Wochenmusters>)	In dieser Zeile werden die Wochennummer (z. B. Woche1) und der Name des Wochenmusters angezeigt. Wenn Sie auf diese Zeile klicken, wird der Bereich Wöchentliche Regeln geöffnet.

Bereich "Turnusmusteraktivitäten"

Dieser Bereich enthält die folgenden Steuerelemente, Spalten und Felder:

Keine Aktivitätseinschränkungen (Kontrollkästchen)	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden alle aufgelisteten Aktivitäten zugewiesen. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, werden dem Agenten nur die ausgewählten Aktivitäten für die Schicht am ausgewählten Tag zugewiesen.
 Anwenden	Verschiebt die ausgewählten Aktivitäten in den Bereich Wochenmuster .
 Aktivität hinzufügen	Öffnet den Bereich "Verfügbare Aktivitäten" . Wenn eine Aktivität hinzugefügt wird, wird diese Aktivität dem Agenten für die Schicht am ausgewählten Tag zugewiesen. Wenn das Kontrollkästchen Keine Aktivitätsbeschränkungen aktiviert ist, werden alle aufgelisteten Aktivitäten zugewiesen.
 Aktivität löschen	Entfernt die ausgewählten Aktivitäten im Bereich Turnusmusteraktivitäten .
X Schließen	Schließt den Bereich Turnusmusteraktivitäten .
 Hilfe	Zeigt ein Helpethema an, in dem der Bereich Turnusmusteraktivitäten erläutert wird.
Feld  Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispielsweise den Namen der Aktivität.
Name der Aktivität	Der Name der Aktivität.

Bereich "Verfügbare Aktivitäten"

Dieser Bereich enthält die folgenden Steuerelemente, Spalten und Felder:

 Anwenden	Verschiebt die ausgewählten Aktivitäten in den Bereich Turnusmusteraktivitäten .
 Schließen	Schließt den Bereich Verfügbare Aktivitäten .
 Hilfe	Zeigt ein Helpethema an, in dem der Bereich Verfügbare Aktivitäten erläutert wird.

 Suche <i>Feld</i>	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispielsweise den Namen der Aktivität.
Name der Aktivität	Der Name der Aktivität.

Bereich "Schichten"

Dieser Bereich enthält die folgenden Steuerelemente, Spalten und Felder:

<i>Kontrollkästchen</i> " Jede verfügbare Schicht	Wenn aktiviert, kann der Agent in allen verfügbaren Schichten des ausgewählten Tages arbeiten. Wenn deaktiviert, müssen die Agenten in der zugewiesenen Schicht des ausgewählten Tages arbeiten.
 Anwenden	Verschiebt die ausgewählte Schicht an den ausgewählten Tag im Wochenmuster.
 Schließen	Schließt den Bereich Schichten .
 Hilfe	Öffnet ein Hilfethema für den Bereich Schichten .
 Suche <i>Feld</i>	Ermöglicht Ihnen die Eingabe von Suchkriterien. Beispielsweise den Namen einer bestimmten Schicht.
Name	Der Name der Schicht.

Bereich "Wöchentliche Regeln"

Der Bereich **Wöchentliche Regeln** wird angezeigt, wenn Sie im Abschnitt **Wochenmuster** des Bereichs **Eigenschaften** auf die Zeile klicken, die den Namen des Wochenmusters enthält. Er enthält die folgenden Steuerelemente und Felder:

Name des wöchentlichen Musters	Der Name des Wochenmusters.
<i>Kontrollkästchen</i> " Bezahlte Stunden pro Woche verwenden	Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Felder Minimum bezahlter Stunden und Maximum bezahlter Stunden verfügbar gemacht. In diesen Feldern legen Sie das Minimum und Maximum für bezahlte Stunden fest. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert ist, sind diese Felder nicht verfügbar.
Minimum bezahlter Stunden	Die minimale für dieses Muster definierte Stundenzahl, eingegeben im Format hh:mm. Wenn diese Einschränkung festgelegt ist, plant WFM mindestens diese Anzahl von Stunden für die betreffende Woche des Planungszeitraums als Arbeitszeit des Agenten. Gültige Werte: 00:00 bis 168:00. Dieser Wert muss der dem jeweiligen Vertrag zugewiesenen Einstellung für Maximum bezahlter Stunden pro Woche entsprechen oder darunter liegen. Es müssen alle bezahlten Pausen und Mahlzeiten enthalten sein.

Maximum bezahlter Stunden	Die maximale für dieses Muster definierte Stundenzahl, eingegeben im Format hh:mm. Wenn diese Einschränkung festgelegt ist, plant WFM höchstens diese Anzahl von Stunden für die betreffende Woche des Planungszeitraums als Arbeitszeit des Agenten. Gültige Werte: 00:01 bis 168:00. Dieser Wert muss der dem jeweiligen Vertrag zugewiesenen Einstellung für Minimum bezahlter Stunden pro Woche entsprechen oder darüber liegen. Es müssen alle bezahlten Pausen und Mahlzeiten enthalten sein.
----------------------------------	---

Turnustypen

Durch Kombination der im Bereich "Wochenmuster" möglichen Einstellungen können Sie neun unterschiedliche Typen für Turnustage festlegen:

1. **Arbeitsfreier Tag**—Dem Agenten muss an diesem Tag ein arbeitsfreier Tag zugewiesen werden.
2. **Schicht beliebig**—Dem Agenten kann eine beliebige kompatible Schicht oder ein arbeitsfreier Tag zugewiesen werden. Das Turnusmuster legt im Dienstplaner keine Einschränkungen für diesen Tag fest.
3. **Verfügbarkeit**— Dem Agenten kann eine beliebige Schicht zugewiesen werden, die in die Zeitspanne nach der festgelegten frühesten Startzeit fällt und die über die korrekte Anzahl an bezahlten Stunden verfügt. Der Dienstplaner kann auch einen arbeitsfreien Tag zuweisen.
4. **Schicht flexibel**—Der Agent muss der spezifischen Schicht zugewiesen sein, allerdings sind die Startzeit und die bezahlten Stunden innerhalb der Schwellenwerte für die Konfiguration der Schicht flexibel. Der Dienstplaner kann für diesen Tag auch einen arbeitsfreien Tag zuweisen.
5. **Feste Schicht**—Der Agent muss der spezifischen Schicht mit genau der angegebenen Startzeit und der Anzahl bezahlter Stunden zugewiesen sein. Der Dienstplaner kann für diesen Tag auch einen arbeitsfreien Tag zuweisen.
6. **Gewährte feste Schicht**—Der Agent muss der spezifischen Schicht mit genau der angegebenen Startzeit und der Anzahl bezahlter Stunden zugewiesen sein. Der Dienstplaner kann für diesen Tag keinen arbeitsfreien Tag zuweisen.
7. **Gewährte flexible Schicht**—Der Agent muss der spezifischen Schicht zugewiesen sein. Die Startzeit und die Anzahl der bezahlten Stunden kann vom Dienstplaner angepasst werden. Der Dienstplaner kann für diesen Tag keinen arbeitsfreien Tag zuweisen.
8. **Gewährte Verfügbarkeit**—Dem Agenten muss eine Schicht zugewiesen werden, die in die Zeitspanne nach der festgelegten frühesten Startzeit fällt und die über die korrekte Anzahl an bezahlten Stunden verfügt. Der Dienstplaner kann für diesen Tag keinen arbeitsfreien Tag zuweisen.
9. **Beliebige gewährte Schicht**—Dem Agenten muss an diesem Tag eine Schicht zugewiesen werden. Der Dienstplaner kann für diesen Tag keinen arbeitsfreien Tag zuweisen.

Sie können ein Wochenmuster aus einer beliebigen Kombination dieser Turnustypen erstellen, solange die Kombination nicht gegen die Einschränkungen für bezahlte Stunden und Arbeitstage verstößt.

Wichtig

Bei den Typen von **Feste Schicht** kann der Dienstplaner eine kürzere als die in der Turnusmusterkonfiguration angegebene Schicht zuweisen, falls der Agent für den Planungszeitraum eine Reihe von Wünschen angegeben hat. Der Grund hierfür ist, dass der Dienstplaner diese Turnustypen als Wunsch behandelt.

Turnusmuster – Bereich "Zugeordnete Agenten"

Der Bereich **Zugeordnete Agenten** enthält eine Liste der Agenten, die am ausgewählten Startdatum der Turnuswoche diesem Turnusmuster zugeordnet sind. Verwenden Sie diesen Bereich (im Bereich **Turnusmuster**), um einem ausgewählten Muster einen oder mehrere Agenten zuzuordnen.

 Jetzt speichern	Speichert alle im Bereich Zugeordnete Agenten vorgenommenen Änderungen.
 Verfügbare Agenten anzeigen	Zeigt eine Liste verfügbarer Agenten an, die Sie dem Turnusmuster zuordnen können.
 Hilfe	Zeigt ein Helpethema an, in dem der Bereich Zugeordnete Agenten erläutert wird.
<p>Feld Diesem Turnusmuster am folgenden Datum zugewiesene Agenten anzeigen</p>	<p>Das Datum, an dem alle Agenten in der Liste dem Turnusmuster zugewiesen sind. Klicken Sie in das Feld, um einen Kalender anzuzeigen, aus dem Sie ein Datum auswählen können.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>Wichtig</p> <p>Für die Zuweisung eines Turnusmusters zu einem Agenten gilt ein Gültigkeitsdatum. Dieses ist das Startdatum, an dem das Turnusmuster für den Agenten wirksam wird. Sie können einem Agenten mehrere Turnusmuster mit unterschiedlichen Startdatumswerten zuweisen.</p> </div> <p>Informationen zum Zuweisen von Turnusmustern zu Agenten finden Sie unter "Verträge und Turnusmuster".</p>
<p>Feld  Suche</p>	Geben Sie Suchkriterien ein. Beispielsweise den Namen eines Agenten; Sie können auch mithilfe der Optionsfelder Suchen nach die Suchkriterien filtern, indem Sie entweder "Vorname" oder "Nachname" auswählen.

Der Abschnitt "Zugeordnete Agenten" enthält die folgenden Spalten:

Vorname	Der Vorname des Agenten.
Nachname	Der Nachname des Agenten.
Aktuelle Woche	Die aktuelle Woche des Turnus an dem durch die Datumsauswahl angegeben Datum. Diesem Turnusmuster am folgenden Datum zugewiesene Agenten anzeigen.
Vertrag	Der Name des Vertrags.

Team	Der Name des Teams des Agenten.
-------------	---------------------------------

Über den Bereich **Zugeordnete Agenten** können Sie zwei weitere Bereiche öffnen: den Bereich **Verfügbare Agenten** und den Bereich **Verteilung**. Diese werden im Folgenden beschrieben.

Bereich "Verfügbare Agenten"

Der Bereich "Verfügbare Agenten" enthält die folgenden Steuerelemente und Felder:

 Agenten zuweisen	Ordnet dem Turnusmuster Agenten zu. Die Agenten werden anschließend im Bereich "Zugeordnete Agenten" angezeigt.
 Verteilung	Zeigt den Bereich Verteilung an. In diesem Bereich können Sie weitere Wochen zur Verteilung der Wochen hinzufügen, auf die das Turnusmuster angewendet werden soll.
X Schließen	Schließt den Bereich Verfügbare Agenten .
 Hilfe	Zeigt ein Hilfethema an, in dem der Bereich Verfügbare Agenten erläutert wird.
<i>Feld</i> Gültigkeitsdatum	Das Startdatum, an dem das Turnusmuster dem Agenten zugewiesen wird. Klicken Sie in das Datumsfeld, um einen Kalender anzuzeigen, in dem Sie ein Datum auswählen können, oder behalten Sie das Standarddatum (aktuelles Datum) bei.
<i>Feld</i> Startwoche	Die Startwoche, in der das Turnusmuster für den Agenten beginnt. Wählen Sie eine der verfügbaren Startwochen aus der Dropdown-Liste aus.
<i>Liste</i> Verfügbare Agenten	Listet die verfügbaren Agenten auf, die mit dem Turnusmuster verknüpft werden können. In den Spalten in der Liste werden Vorname, Nachname, Name des Turnusmusters, Turnuswoche, Vertrag und Team-Name des Agenten angezeigt. Die Turnusmuster und Verträge werden entsprechend dem ausgewählten Gültigkeitsdatum angezeigt. Um alle Spalten in der Liste anzuzeigen, scrollen Sie nach rechts bzw. nach links, indem Sie den Cursor in eine beliebige Zeile platzieren und mit der Nach-links- oder Nach-rechts-Pfeiltaste zu den Spalten navigieren, die außerhalb des angezeigten Bereichs liegen.

Bereich "Verteilung"

In diesem Bereich werden die folgenden Steuerelemente und Felder angezeigt:

 Mehr	Fügt der Turnusmusterverteilung eine weitere Woche hinzu.
X Schließen	Schließt den Bereich Verteilung .
 Hilfe	Zeigt ein Hilfethema an, in dem der Bereich Verteilung erläutert wird.
<i>Liste</i> Verteilung	Zeigt die Liste der Wochen an, auf die das Turnusmuster verteilt wird.

Zuordnen von Agenten zu einem Turnusmuster

1. Wählen Sie **Richtlinien > Turnusmuster** aus.
2. Wählen Sie in der Baumstruktur **Objekte** einen Standort aus, für den Sie ein Turnusmuster erstellen möchten.
3. Wählen Sie im Bereich **Turnusmuster** ein Turnusmuster aus der Liste aus.
4. Wählen Sie im rechten Bereich **Zugeordnete Agenten** aus.
Der Bereich Zugeordnete Agenten wird geöffnet.
5. Klicken Sie auf **Verfügbare Agenten anzeigen** .
Der Bereich Verfügbare Agenten wird geöffnet.
6. Geben Sie in das Feld **Gültigkeitsdatum** das Datum aus, an dem das Turnusmuster für den Agenten in Kraft tritt.
7. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Startwoche** eine Startwoche aus.
8. Wählen Sie in der Liste **Verfügbare Agenten** einen oder mehrere Agenten aus.
Sie können auch das entsprechende Optionsfeld Suchen nach auswählen und den Vor- oder Nachnamen eines Agenten in das Suchfeld eingeben.
9. Um die Verteilung des Turnusmusters über mehrere Wochen hinweg anzuzeigen, wählen Sie **Verteilung**  aus.
Der Bereich Verteilung wird angezeigt.
10. Um der angezeigten Liste weitere Wochen hinzuzufügen, klicken Sie auf **Mehr** .
11. Um den Bereich **Verteilung** zu schließen, klicken Sie auf **Schließen X**.
12. Klicken Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** auf **Agenten zuweisen** .
Die ausgewählten Agenten werden im Bereich Zugeordnete Agenten angezeigt und sind jetzt dem ausgewählten Turnusmuster und der ausgewählten Startwoche zugeordnet.
13. Klicken Sie im Bereich **Zugeordnete Agenten** auf **Jetzt speichern** .

Überprüfungsmeldungen anzeigen

Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Überprüfung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** angezeigt, der eine Liste mit Fehler- und Warnmeldungen

enthält. Weitere Informationen über diese Meldungen erhalten Sie unter "[Überprüfungsmeldungen anzeigen](#)".

Konfiguration

Im Modul **Konfiguration** haben Sie Zugriff auf die folgenden Ansichten, in denen Sie verschiedene WFM-Objekte und -Funktionen konfigurieren können:

- [Benachrichtigungen](#)
- [Farben](#)
- [Mitarbeitertransport](#)
- [Agenten](#)
- [Organisation](#)
- [Auktionszeiträume für Abwesenheiten](#)
- [Dienstplanstatusgruppen](#)
- [Aktivitäten](#)
- [Benutzer](#)
- [Rollen](#)

Benachrichtigungen

Wählen Sie im Modul **Konfiguration Benachrichtigungen** aus, um für die vier folgenden Benachrichtigungstypen E-Mails nach Standort zu **erstellen**, zu **bearbeiten**, zu **löschen** und zu **kopieren**. Die Benachrichtigungstypen, die Sie erstellen, werden im Bereich "Benachrichtigungen" zusammen mit dem entsprechenden Betreff aufgelistet. Sie können die gleichen Benachrichtigungstypen für viele verschiedene Standorte und Geschäftsbereiche je nach Wunsch erstellen.

- Dienstplanänderungen
- Änderungen des Status der Tauschvorgänge
- Abwesenheitsauktion
- Änderungen des Status von Abwesenheitsanträgen

Sicherheitsberechtigungen

Ihnen müssen bestimmte Sicherheitsberechtigungen in WFM Web zugewiesen sein, um Benachrichtigungen zu konfigurieren. Eine Beschreibung der WFM-Berechtigungsrollen und zugehörigen Berechtigungen finden Sie unter **Benutzersicherheit** im *Workforce Management Administrator's Guide* und unter **Erstellen von Rollen** in dieser Hilfe.

Standardeinstellung

WFM generiert standardmäßig keine Benachrichtigungen. Um Benachrichtigungen zu generieren, müssen Sie sie zunächst erstellen, dann auf der Registerkarte **Zugeordnete Standorte** mindestens einen Standort auswählen, an den die Benachrichtigungen gesendet werden, und speichern. Sobald Sie dies ausgeführt haben, werden Benachrichtigungen der ausgewählten Typen gesendet.

WFM Daemon

WFM Daemon, eine Komponente des Genesys-Servers, sendet Benachrichtigungen an Agenten und Supervisoren. Weitere Informationen zu dieser Server-Komponente finden Sie im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Verwalten von Benachrichtigungen

Nach dem **Erstellen** von Benachrichtigungen müssen Sie diese möglicherweise gelegentlich **bearbeiten**, **löschen** oder **kopieren** oder bestimmte **zugeordnete Standorte** hinzufügen oder entfernen. Die folgenden Verfahren beschreiben, wie diese Aufgaben ausgeführt werden.

Erstellen von Benachrichtigungen

So erstellen Sie Benachrichtigungen über Dienstplanänderungen:

1. Wählen Sie im Modul "Konfiguration" die Option **Benachrichtigungen**.
2. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur einen Geschäftsbereich.
3. Klicken Sie im Bereich "Benachrichtigungen" auf **Neu**.
Die Registerkarte „Eigenschaften“ wird standardmäßig geöffnet.
4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste einen der vier Benachrichtigungstypen aus:
 - **Dienstplanänderungen**
 - **Änderungen des Status der Tauschvorgänge**
 - **Abwesenheitsauktion**
 - **Änderungen des Status von Abwesenheitsanträgen**
5. Wählen Sie in diesem Schritt eine der beiden Optionen aus:
 - Verwenden Sie den in den Feldern **Betreff** und **Meldung** bereits vorhandenen Text und fügen Sie nach Bedarf beliebige zusätzliche Tokens hinzu.
 - Geben Sie in den Feldern **Betreff** und **Meldung** einen eigenen Text ein und fügen Sie nach Bedarf beliebige Tokens hinzu.
6. Klicken Sie auf **Speichern**.

Sie können jetzt **zugeordnete Standorte** mit dieser Benachrichtigung verknüpfen.

Bearbeiten von Benachrichtigungen

Tipp

Der Benachrichtigungstyp kann beim Bearbeiten von Benachrichtigungen nicht geändert werden.

So ändern Sie den Text in der Betreffzeile und im Textteil einer Meldung:

1. Löschen/Überschreiben Sie Text.
2. Platzieren Sie den Mauszeiger dort, wo Sie ein Token einfügen möchten.

3. Klicken Sie auf die entsprechende Token-Schaltfläche. Das Token wird eingefügt.
4. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf **Speichern**.
Wenn Sie ohne zu speichern zu einem anderen Benachrichtigungstyp wechseln, werden Sie in einem Meldungsfenster gefragt, ob Sie speichern oder den Vorgang abbrechen möchten.

Löschen von Benachrichtigungen

So löschen Sie Benachrichtigungen:

1. Wählen Sie im Bereich "Benachrichtigungen" die Benachrichtigung aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen**.
3. Klicken Sie im Bestätigungsdialogfeld auf **Ja**, um die Benachrichtigung zu löschen, oder auf **Nein**, um den Vorgang abzubrechen.

Kopieren von Benachrichtigungen

So kopieren eine vorhandene Benachrichtigung zu einem anderen Geschäftsbereich:

1. Wählen Sie im Bereich "Benachrichtigungen" die Benachrichtigung aus, die Sie kopieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Kopieren**.
3. Wenn der Bereich "Benachrichtigung kopieren" geöffnet wird, wählen Sie einen Geschäftsbereich aus und klicken Sie dann auf **Anwenden**.
Die Benachrichtigung wird nun kopiert und dem ausgewählten Geschäftsbereich zugeordnet.

Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen von WFM

Wenn das WFM 8.5.2-Backend, das in Ihrer Umgebung bereitgestellt wird, älter ist als Version 8.5.203, entspricht die auf der Benutzeroberfläche angezeigte Ansicht "Benachrichtigungen" eher dem Inhalt unten.

Verwenden Sie unter **Konfiguration** das Modul **Benachrichtigungen**, um für die folgenden Benachrichtigungstypen E-Mails nach Standort zu erstellen und zu bearbeiten:

- Änderungen des Status der Tauschvorgänge
- Änderungen des Status von Abwesenheitsanträgen
- Dienstplanänderungen

Standardeinstellung

WFM generiert standardmäßig keine Benachrichtigungen. Um Benachrichtigungen zu generieren,

müssen Sie auf der Registerkarte **Ziele** mindestens einen Standort zum Senden von Benachrichtigungen eines gegebenen Typs auswählen und speichern. Sobald Sie dies ausgeführt haben, werden Benachrichtigungen der ausgewählten Typen gesendet.

Sicherheitsberechtigungen

Ihnen müssen bestimmte Sicherheitsberechtigungen in WFM Web zugewiesen sein. Hinweise zu den erforderlichen Berechtigungstypen finden Sie oben in den einzelnen Themen.

WFM Daemon

WFM Daemon, eine Komponente des Genesys-Servers, sendet Benachrichtigungen an Agenten und Supervisoren. Weitere Informationen zu dieser Server-Komponente finden Sie im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Eigenschaften und Standortverknüpfungen

Bei der Erstellung von e-Mail-Benachrichtigungen werden die Bereiche „Eigenschaften“ und „Zugeordnete Standorte“ verfügbar. Dort können Sie den Typ der Benachrichtigung auswählen, die Sie senden möchten, den Betreff und Text der Nachricht verfassen und die Standorte wählen, die Sie mit ihnen verknüpfen möchten. Auf der Registerkarte "Eigenschaften" gibt es einige vorgefertigte Texte im Betreff und Haupttext, die Sie verwenden können.

Benachrichtigungseigenschaften

Nach dem Auswählen eines Benachrichtigungstyps aus der Dropdown-Liste, verfügt jeder der vier Benachrichtigungstypen über die gleichen Abschnitte auf der Registerkarte **Eigenschaften**. Jedoch unterscheiden sich die Informationen dieser Abschnitte leicht, je nachdem, welchen Benachrichtigungstyp Sie ausgewählt haben.

Tokens

Dieser Bereich enthält Schaltflächen zum Einfügen von Tokens in den Meldungstext.

Benachrichtigung über Dienstplanänderungen—Verfügbare Tokens im Zusammenhang mit Abwesenheitsanträgen von Agenten sind: *Agent, Gewünschte Datumswerte*.

Benachrichtigung über Änderungen des Status der Tauschvorgänge— Verfügbare Tokens im Zusammenhang mit Tauschvorgängen im Agenten-Dienstplan sind: *Vorschlagender Agent, Antwortender Agent, Gewünschte Datumswerte, Angeforderter Status, Vorschlagsdatum, Ablaufdatum*.

Benachrichtigung über Änderungen der Abwesenheitsauktion —Verfügbare Tokens im Zusammenhang mit Abwesenheitsauktion-Anträgen sind: *Agent, Auktionsstatus, Status des Ablaufdatums, Auktionszeitraum, Start des Auktionszeitraums, Ende des Auktionszeitraums, Team, Standort*.

Benachrichtigung über Statusänderungen des Abwesenheitsantrags—Verfügbare Tokens im Zusammenhang mit Abwesenheitsanträgen von Agenten sind: *Agent, Gewünschte Datumswerte, Angeforderter Status, Mitarbeiter-ID, Team, Standort, Sendedatum, Tatsächlicher Status*.

Betreff

Dieser Bereich enthält Text von Genesys für die Betreffzeile, den Sie durch Textänderungen oder Einfügen von Tokens ändern können.

Benachrichtigung über Dienstplanänderungen—Der vorgegebene Text lautet "*Meldung von Genesys Workforce Management: Dienstplanänderung durchgeführt.*"

Benachrichtigung über Änderungen des Status der Tauschvorgänge—Der vorgegebene Text lautet "*Meldung von Genesys Workforce Management: Status der Tauschvorgänge des Dienstplans*"

geändert."

Benachrichtigung über Änderungen der Abwesenheitsauktion—Der vorgegebene Text lautet "Meldung von Genesys Workforce Management: Status der Abwesenheitsauktion wurde für <Agent> geändert in <Auktionsstatus>."

Benachrichtigung über Änderungen des Status des Abwesenheitsantrags—Der vorgegebene Text lautet "Meldung von Genesys Workforce Management: Status des Abwesenheitsantrags geändert in <Angeforderter Status> <Tatsächlicher Status>."

Text der Nachricht

Dieser Bereich enthält ebenfalls Text von Genesys für den Textteil, den Sie durch Löschen/Überschreiben von Text oder Einfügen von Tokens ändern können.

Benachrichtigung über Dienstplanänderungen—Der vorgegebene Text lautet "Der Dienstplan für <Agent> wurde für den/die Tag(e) <Angeforderte Daten> geändert."

Benachrichtigung über Änderungen des Status der Tauschvorgänge—Der vorgegebene Text lautet "Der Dienstplan-Tauschvorschlag für <Vorschlagender Agent> und <Antwortender Agent> für den/die Tag(e) <Angeforderte Daten> wurde aktualisiert mit dem Status <Angeforderter Status>. Der Tauschvorschlag wurde am <Vorschlagsdatum> unterbreitet und läuft am <Ablaufdatum> ab."

Benachrichtigung über Änderungen der Abwesenheitsauktion—Der vorgegebene Text lautet "Der Status für Agent <Agent> wurde geändert in <Auktionsstatus>. Dies gilt für den Auktionszeitraum für Abwesenheiten <Auktionszeitraum> mit Start <Start des Auktionszeitraums> und Ende <Ende des Auktionszeitraums>."

Benachrichtigung über Änderungen des Status des Abwesenheitsantrags—Der vorgegebene Text lautet "<Agent> hat Abwesenheit für den/die Tag(e) <Angeforderte Daten> beantragt. Der Antrag hat zurzeit den Status <Angeforderter Status>."

Verknüpfen von Benachrichtigungen mit Standorten

Verwenden Sie diese Registerkarte, um einen oder mehrere Standorte auszuwählen, die Sie einer Benachrichtigung zuordnen möchten.

So verknüpfen Sie eine Benachrichtigung mit einem Standort:

- Erweitern Sie einen Geschäftsbereich, um seine Standorte anzuzeigen, und treffen Sie Ihre erste Auswahl. (Sie können Sie jederzeit ändern.)

Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen von WFM

Wenn das WFM 8.5.2-Backend, das in Ihrer Umgebung bereitgestellt wird, älter ist als Version

8.5.203, werden die Benachrichtigungseigenschaften und die Standortverknüpfungen in verschiedenen Ansichten angezeigt und konfiguriert. Die Version Ihrer Oberfläche entspricht eher den Inhalten unten.

Um die Benachrichtigungen über Änderungen des Status der Tauschvorgänge zu konfigurieren, muss Ihnen die Berechtigung in WFM Web zugewiesen sein. Eine Beschreibung der WFM-Berechtigungsrollen und zugehörigen Berechtigungen finden Sie unter "**Benutzersicherheit**" im *Workforce Management Administrator's Guide* und unter "**Erstellen von Rollen**" in dieser Hilfe.

So öffnen Sie das Modul für Benachrichtigungen über Änderungen des Status der Tauschvorgänge:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Benachrichtigungen** aus dem Menü **Ansichten**. In der **Objekt-Baumstruktur** wird **Änderungen des Status der Tauschvorgänge** hervorgehoben. Im **Arbeitsbereich** wird die Registerkarte **Meldungen** angezeigt, auf der Sie den **Betreff**, den **Text** und Variablen (**Token**) konfigurieren können.

Registerkarte "Meldungen"

Die Registerkarte "Meldungen" hat drei Bereiche: **Tokens**, **Betreff** und **Text der Meldung**. Sie sind **oben** für jeden Benachrichtigungstyp beschrieben. Beachten Sie, dass einige Tokens und vorgegeben Texte möglicherweise in der aktuellsten Version hinzugefügt oder geändert wurden.

Ändern von Meldungen

So ändern Sie den Text in der Betreffzeile und im Textteil einer Meldung:

1. Löschen/Überschreiben Sie Text.
2. Platzieren Sie den Mauszeiger dort, wo Sie ein Token einfügen möchten.
3. Klicken Sie auf die entsprechende **Token**-Schaltfläche. Das Token wird eingefügt.
4. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf **Speichern**. Wenn Sie ohne zu speichern zu einem anderen Benachrichtigungstyp wechseln, werden Sie in einem Meldungsfenster gefragt, ob Sie speichern oder den Vorgang abbrechen möchten.

Registerkarte "Ziele"

Wählen Sie auf der Registerkarte **Ziele** Geschäftsbereiche und/oder Standorte innerhalb von Geschäftsbereichen aus. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden. Sie können mehrere Standorte auswählen.

Regeln beim Senden

Nach dem erfolgreichen Speichern verwendet WFM den festgelegten **Betreff** und **Text** sowie die im Folgenden aufgelisteten Regeln, wenn Benachrichtigungen an Agenten und Supervisoren gesendet werden. Die Regeln für die einzelnen Benachrichtigungstypen finden Sie unter **Regeln für das Senden von Benachrichtigungen**. Beachten Sie, dass die Benachrichtigung für Abwesenheitsauktionen in 8.5.203 neu ist.

Regeln für das Senden von Benachrichtigungen

Dieser Abschnitt beschreibt die Regeln, die für jeden Benachrichtigungstyp bestimmen, wann WFM wem E-Mails sendet. Nach dem Speichern der Benachrichtigungen verwendet WFM den festgelegten **Betreff** und **Text** sowie die im Folgenden aufgelisteten Regeln, wenn sie an Agenten und Supervisoren gesendet werden.

Dienstplanänderungen

Wenn ein Supervisor einen oder mehrere Tage im Dienstplan ändert, sendet WFM eine Benachrichtigung über die Dienstplanänderung an den betroffenen Agenten des konfigurierten Standorts sowie an Supervisoren mit den entsprechenden Sicherheitsberechtigungen.

Änderungen des Status der Tauschvorgänge

WFM wendet die folgenden Regeln an, wenn Benachrichtigungen über Änderungen des Tauschstatus versendet werden. Der vorschlagende Agent erstellt den Tauschantrag. Der antwortende Agent empfängt den Vorschlag:

- Sowohl der vorschlagende als auch der antwortende Agent, die dem ausgewählten Standort zugeordnet sind, werden benachrichtigt, wenn sich ein Tauschstatus in **Vom Benutzer abgelehnt**, **Vom Benutzer genehmigt**, **Automatisch abgelehnt**, **Automatisch genehmigt** oder **Abgebrochen** ändert.
- Supervisoren mit entsprechenden Sicherheitsberechtigungen werden benachrichtigt, wenn ein Tauschstatus **Anstehenden** lautet oder sich von **Anstehenden** auf einen anderen Status ändert.
- Der antwortende Agent wird benachrichtigt, sobald der Status des Tauschvorschlags **Wird überprüft** oder **Offen** lautet.
- Der vorschlagende Agent wird benachrichtigt, sobald der Antwortstatus des Tauschvorschlags **Angenommen**, **Wird überprüft** oder **Abgebrochen** lautet.

Tauschvorschläge mit Rückmeldung

Ein Tauschvorschlag mit Rückmeldung funktioniert folgendermaßen: Wenn Agent A einen Tauschvorschlag für Agent B (oder für die Gemeinschaft) erstellt, kann über ein Kontrollkästchen festgelegt werden, ob der Agent die Antwort manuell genehmigen möchte: Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Antwort auf diesen Tauschvorschlag manuell genehmigen möchten.

Ist dieses Kontrollkästchen nicht aktiviert, laufen die Ereignisse in folgender Reihenfolge ab:

1. Agent A erstellt einen Vorschlag.

2. Agent B nimmt den Vorschlag an.
3. Je nach den Informationen zu dem Tausch wird er entweder automatisch genehmigt oder erhält den Status "Wird überprüft", damit ein Supervisor ihn prüft und genehmigt.

Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird ein Tauschvorschlag mit Rückmeldung erstellt. Die Reihenfolge der Ereignisse ist dann folgende:

1. Agent A erstellt einen Vorschlag.
2. Agent B nimmt den Vorschlag an.
3. Agent A muss die Antwort von Agent B genehmigen.
4. Je nach den Informationen zu dem Tausch wird er entweder automatisch genehmigt oder erhält den Status "Wird überprüft", damit ein Supervisor ihn prüft und genehmigt.

Der zusätzliche Genehmigungsschritt (3) ermöglicht dem Agenten A, erneut zu bestätigen, dass er diesen Tausch wirklich durchführen möchte.

Abwesenheitsauktion

WFM wendet die folgenden Regeln an, wenn Benachrichtigungen über Änderungen der Abwesenheitsauktion versendet werden.

- Wenn der Status eines Agenten im Auktionszeitraum auf **Wartet** oder **Zeitüberschreitung** geändert wurde, sendet WFM eine Abwesenheitsauktionsbenachrichtigung an den betroffenen Agenten.

Änderungen des Status des Abwesenheitsantrags

WFM wendet die folgenden Regeln an, wenn Benachrichtigungen über Statusänderungen von Abwesenheitsanträgen versendet werden.

- Wenn Supervisoren die Abwesenheit von Agenten im **Kalender**-Modul manuell ändern, erhalten die betroffenen Agenten und andere Supervisoren, die über die entsprechenden Sicherheitsberechtigungen verfügen, eine Benachrichtigung.
- Wenn Agenten Abwesenheit beantragen, die nicht **automatisch abgelehnt** werden, werden Supervisoren, die über die entsprechenden Sicherheitsberechtigungen verfügen, benachrichtigt.
- Wenn automatische Statusänderungen der **Abwesenheits**- Anforderung auftreten, werden die betroffenen Agenten und Supervisoren, die über die entsprechenden Sicherheitsberechtigungen verfügen, benachrichtigt.
- Wenn der Freizeitausgleich verändert wird, werden Supervisoren, die über die entsprechenden Sicherheitsberechtigungen verfügen, benachrichtigt.

Eine umfassende Beschreibung der WFM-Sicherheitsrollen und Berechtigungen finden Sie unter **Rollen** im Hilfethema [Workforce Management Web für Supervisoren](#).

Farben

Im Modul **Konfiguration** können Supervisoren in der Ansicht **Farben** die Farben konfigurieren, die von WFM in den **Dienstplan**-Supervisor-Ansichten verwendet werden.

- Für diese Dienstplanobjekte können Sie Standardwerte konfigurieren: **Aktivitäts-Sets, Pausen, Arbeitsfreie Tage, Ausnahmen, Markierte Zeiten, Mahlzeiten, Abwesenheiten** und **Arbeit**.
- Sie können bestimmte Farben für folgende Dienstplanobjekte konfigurieren: **Aktivitäts-Sets, Ausnahmetypen, Markierte Zeiten** und **Abwesenheitstypen**.

Verwenden Sie zum Suchen von Objekten in langen Listen die Option **Suche**. Um die Liste in auf- oder absteigender Reihenfolge zu sortieren, klicken Sie auf das Symbol **Sortieren**  oder die Spaltenüberschrift **Objekt**.

Mit der Dropdown-Liste können Sie die Liste nach **Standard, Aktivitäts-Sets, Ausnahmetypen, Markierte Zeiten** oder **Abwesenheitstypen** filtern, um bestimmte Objekte für den ausgewählten Geschäftsbereich und ausgewählte Standorte anzuzeigen. Wenn Sie **Standard** wählen, werden die Standardfarben für den Geschäftsbereich angezeigt und die Spalte **Standort** ist leer.

Weitere Informationen zum Konfigurieren der Standardfarbe und bestimmter Farben finden Sie unter [Konfigurieren von Farben](#).

Sicherheitsberechtigungen

Um Farben zu konfigurieren, benötigen Sie die Sicherheitsberechtigung **Konfiguration > Farben im Dienstplan**, die in WFM Web zugewiesen wird. Siehe "[Konfiguration - Rollenberechtigungen](#)".

Konfigurieren von Farben

Verwenden Sie die Ansicht **Farben**, um die **Standardfarben zu ändern**, die in jeder Supervisor-Ansicht vorhanden sind, in der die folgenden Dienstplanobjekte angezeigt werden: **Aktivitäts-Sets, Pausen, Arbeitsfreie Tage, Ausnahmen, Markierte Zeiten, Mahlzeiten, Abwesenheiten** und **Arbeit**.

Darüber hinaus können Sie in der Ansicht **Farben** **bestimmte Farben definieren** für: **Aktivitäts-Sets, Ausnahmetypen, Markierte Zeiten** und **Abwesenheitstypen**.

Definieren von Standardfarben

So definieren Sie die Standardfarben:

1. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Konfiguration** die Option **Farben** aus.
2. Wählen Sie im Dropdown-Menü "Farben" die Option **Standard** aus.
3. Klicken Sie in der Spalte **Objekt** auf eines der Objekte, um die Standard-Hintergrundfarbe und Textfarbe für dieses Objekt neu zu definieren.

Tipp

Verwenden Sie das Steuerelement **Suche** oder "Sortieren" , um auf einfache Weise Objekte in langen Listen zu suchen. Sortieren Sie mithilfe des hier dargestellten Symbols oder durch Klicken auf die Spaltenüberschrift die Spalte **Objekt** in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge.

4. Die Palette wird im Bereich **Eigenschaften** angezeigt. Wählen Sie in der oberen Hälfte des Bereichs eine Textfarbe und in der unteren Hälfte eine Hintergrundfarbe aus. Die aktuelle Auswahl wird im Textstreifen **Beispiel** am oberen Rand des Bereichs **Eigenschaften** angezeigt.
5. Wählen Sie die Farbe für Hintergrund und Text mithilfe des Bereichs für den Farbverlauf, mithilfe der vertikalen Farbbeispieleleskala oder mit dem Feld für Hexadezimalzahlen aus.

Tipp

Die Textfarbe wird in den Dienstplan-Ansichten **Intraday** und **Agenten-Erweitert(e)** nur dann verwendet, wenn Sie das Kontrollkästchen **Vollansicht** deaktivieren und die Kürzel der Dienstplanobjekte angezeigt werden.

6. Um Ihre Auswahl zu speichern, klicken Sie auf das Symbol **Speichern**  oben im Fenster.

Tipp

Wenn Sie im Bereich **Farben** ein anderes Objekt auswählen, ohne zu speichern, wird erneut das Dialogfeld **Bestätigung** angezeigt, das auf nicht gespeicherte Änderungen hinweist. Klicken Sie auf **Ja**, um die Änderungen zu speichern, auf **Nein**, um sie zu verwerfen, oder auf **Abbrechen**, um den Vorgang abzubrechen.

Definieren von bestimmten Farben

So definieren Sie bestimmte Farben:

1. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Konfiguration** die Option **Farben** aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen Standort aus.
3. Wählen Sie im Dropdown-Menü **Farben** die Option **Aktivitäts-Sets, Ausnahmetypen, Markierte Zeiten** oder **Abwesenheitstypen** aus.
4. Wählen Sie die Text- und Hintergrundfarbe auf die gleiche Weise wie weiter oben in **Schritt 4 bis 6** beschrieben aus.
Ihre Auswahl gilt nur für die ausgewählten Elemente.

Zurücksetzen des Farbschemas

Sie können jederzeit auf die Schaltfläche **Zurücksetzen** im Bereich **Eigenschaften** klicken, um das Farbschema zurückzusetzen.

Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen

Wenn das WFM 8.5.2-Back-End, das in Ihrer Umgebung bereitgestellt wird, älter ist als Version 8.5.204, entsprechen die auf der Benutzeroberfläche angezeigten Ansichten des Farben-Tools den unten beschriebenen Steuerelementen.

Definieren von Standardfarben

So definieren Sie die Standardfarben:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration**.
2. Wählen Sie **Farben** aus dem Menü **Ansichten**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Standard** in der Baumstruktur **Objekte**.
4. Wählen Sie auf der Registerkarte **Standard** ein Objekt aus: **Aktivitäts-Sets, Pausen, Arbeitsfreie**

Tage, Ausnahmen, Markierte Zeiten, Mahlzeiten, Abwesenheiten und Arbeit'.

Durch Ihre Auswahl werden Hintergrund und Textfarben des ausgewählten Objekts neu definiert.

5. Das **Farben-Tool' wird im Arbeitsbereich'** angezeigt. Verwenden Sie die obere Hälfte des Tools, um die Hintergrundfarbe auszuwählen. Für die Auswahl einer Textfarbe verwenden Sie die untere Hälfte. Zeigen Sie Ihre aktuelle Auswahl in der Leiste **Beispieltext BEISPIELTEXT** an, die sich unten im Arbeitsbereich befindet.
6. Wählen Sie eine der Registerkarten in der oberen Hälfte des **Farben-Tools**, um die Methode anzugeben, die Sie verwenden möchten, um eine Hintergrundfarbe auszuwählen. Bei jeder dieser Farbauswahl-Methoden verfahren Sie in der gleichen Weise, in der Sie auch Farben auf einem PC auswählen.
 - **Swatches** bietet Ihnen eine Reihe von Quadraten mit bestimmten Farben. Klicken Sie auf ein Quadrat, um die entsprechende Farbe auszuwählen.
 - **HSB** (Hue Saturation Brightness; dt. "Farbton, Sättigung, Helligkeit") bietet Ihnen einen vertikalen Schieberegler für die Definition der RGB-Komponenten sowie ein Farbquadrat für die Auswahl der HSB-Komponenten. Sie können auch Zahlen in die Felder auf der rechten Seite des Tools eingeben, um die HSB-Komponenten zu definieren.
 - **RGB** (Rot/Grün/Blau) stellt Ihnen horizontale Schieberegler sowie ein Zahlenfeld für die Definition der RGB-Komponenten zur Verfügung. Experimentieren Sie nach Belieben mit den Farbauswahl-Methoden, bis Sie die gewünschte Hintergrundfarbe gefunden haben.
7. Wählen Sie eine der Registerkarten in der unteren Hälfte des **Farben-Tools**, um die Methode anzugeben, die Sie verwenden möchten, um eine Textfarbe auszuwählen. Experimentieren Sie nach Belieben mit den Farbauswahl-Methoden, bis Sie die gewünschte Textfarbe gefunden haben.

Tipp

Die Textfarbe wird in den Dienstplan-Ansichten **Intraday** und **Agenten-Erweitert(e)** nur dann verwendet, wenn Sie das Kontrollkästchen **Vollansicht** deaktivieren und die Kürzel der Dienstplanobjekte angezeigt werden.

8. Um Ihre Auswahl zu speichern, klicken Sie auf das Symbol **Speichern**  oben im Fenster.

Wichtig

Wenn Sie im Bereich **Objekte** ein anderes Objekt auswählen, ohne zu speichern, wird erneut dieses Dialogfeld zur **Bestätigung** angezeigt: Es gibt nicht gespeicherte Änderungen. Klicken Sie Ja, um die Änderungen zu speichern, Nein, um sie zu verwerfen, oder Abbrechen, um diesen Vorgang abzubrechen. Klicken Sie auf **Ja**, **Nein** oder **Abbrechen**.

Definieren von bestimmten Farben nach Standorten

So definieren Sie bestimmte Farben für Standorte:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration**.

2. Wählen Sie **Farben** aus dem Menü **Ansichten**.
3. Wählen Sie die Registerkarte **Bestimmte(r/s)** im Bereich **Objekte**.
4. Erweitern (▾) Sie auf der Registerkarte **Bestimmte(r/s)** einen der **Typ**-Knoten.
5. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur unter dem **Typ**-Knoten ein oder mehrere Objekte aus. Ein Objekt kann ein Geschäftsbereich, ein Standort oder eine **bestimmte Farbe** sein. Die Auswahl, die Sie mithilfe des **Farben-Tools** vornehmen, wirkt sich nur auf die ausgewählten Objekte aus.
6. Treffen Sie Ihre Auswahl der Hintergrund- und Textfarbe in der gleichen Weise wie in den **Schritten 4-8** für Standardfarben beschrieben (siehe obige Vorgehensweise für Standardfarben).

Mitarbeitertransport

Verwenden Sie die Ansicht **Mitarbeitertransport**, um Mitarbeitertransporte zu **erstellen**, aktualisieren, **kopieren**, **löschen** und **verwalten**.

Wichtig

Der Begriff "Mitarbeitertransport" ist unter vielen weiteren Bezeichnungen bekannt, —z. B. Firmenbus, Transportservice oder Fahrgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [\[1\]](#).

Zugreifen auf die Ansicht "Mitarbeitertransport"

Sie können mit einer von zwei Methoden auf diese Ansicht zugreifen:

- Wählen Sie in der anfänglichen Anzeige aller WFM Web-Ansichten (unter **Konfiguration**) **Mitarbeitertransport** aus.
- Wählen Sie die Registerkarte **Konfiguration** aus, klicken Sie auf **Konfiguration**, und wählen Sie dann **Mitarbeitertransport** aus dem Dropdown-Menü aus.

Bereich "Mitarbeitertransport"

Die Werkzeugleiste über dem Bereich **Mitarbeitertransport** enthält die folgenden Steuerelemente:

 Neu	Erstellt einen neuen Mitarbeitertransport. Dieser beginnt durch Öffnen der Registerkarte Eigenschaften .
 Löschen	Entfernt den ausgewählten Mitarbeitertransport. Dieser Befehl kann nicht rückgängig gemacht werden. Ein Bestätigungsdialogfeld gibt Ihnen die Möglichkeit, den Vorgang abubrechen oder fortzufahren. Dieser Befehl ist nicht aktiviert, wenn die Mitarbeitertransport-Gruppe einen oder mehrere Agenten enthält, die für den aktuellen Benutzer nicht sichtbar sind (aufgrund fehlender Berechtigungen).
 Kopieren	Öffnet den Bereich Mitarbeitertransport kopieren .
 Filter	Filtert die Mitarbeitertransport-Liste nach Agent oder Team.

 Sortieren	Sortiert die Mitarbeitertransport-Liste in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge. (Sie können auch auf die Spaltenüberschrift Mitarbeitertransport klicken, um die Liste sortieren.)
--	---

Dieser Bereich enthält zudem das Feld **Suche** und das Symbol **Hilfe**.

Verwenden der Ansicht "Mitarbeitertransport"

Verwenden Sie die Ansicht "Mitarbeitertransport" auf eine von zwei Arten:

1. Wählen Sie im Bereich **Objekt** einen Standort aus.

Im Bereich **Mitarbeitertransport** werden alle Mitarbeitertransport-Gruppen aufgelistet, die Ihrer Auswahl zugeordnet sind. In der Liste wird eine Mitarbeitertransport-Gruppe pro Zeile mit den folgenden Spalten angezeigt:

Mitarbeitertransport	Der Name der Mitarbeitertransport-Gruppe.
Status	Offen oder Geschlossen .
Kommentare	Beschreibende Kommentare (sofern vorhanden) für die Mitarbeitertransport-Gruppe.
Größe	Die Anzahl der Agenten, die der Mitarbeitertransport-Gruppe angehören. Diese Zahl kann höher als die Anzahl der sichtbaren Teilnehmern sein, wenn Sie nicht über die Sicherheitsberechtigungen verfügen, um alle Teilnehmer anzuzeigen.
Bus	Ein aktiviertes Kontrollkästchen zeigt an, dass diese Mitarbeitertransport-Gruppe den Unternehmensbus darstellt. (Um eine Mitarbeitertransport-Gruppe als Bus zu bestimmen, wählen Sie die Registerkarte Eigenschaften für Mitarbeitertransport aus und aktivieren Sie anschließend das Kontrollkästchen Dies ist der Bus .)

2. Wählen Sie einen einzelnen vorhandenen **Mitarbeitertransport** in der Liste aus, um dessen Zeile zu markieren, und öffnen Sie die zugehörige Registerkarte **Eigenschaften**.

Wichtig

- Wenn Sie die Start- oder Endzeit der Schicht für einen Agenten ändern, der zu einer Mitarbeitertransport-Gruppe gehört, wird in diesen Ansichten eine Warnmeldung angezeigt:
 - **Ansicht „Master-Dienstplan Intraday“**

- **Ansicht "Szenario Intraday"**
- Sowie beim **Ändern von Dienstplänen einzelner Agenten**
- Sie können das Dialogfeld **Optionen** verwenden, um die Spalte **Mitarbeitertransport-Gruppen** zur Rasterspaltentabelle in der Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** hinzuzufügen. Diese Spalte zeigt die Teilnahme an Mitarbeitertransport-Gruppen für jeden Agenten für den jeweils ausgewählten Tag an.
- Für die Ansicht **Szenario Intraday** und die Ansicht **Agent Erweitert** können Sie das Dialogfeld **Optionen** verwenden, um die folgenden Spalten hinzuzufügen: **Standortname, Mitarbeitertransport, Überstunden, Bezahlte Stunden, Gesamtstundenzahl, Startzeit** und **Kommentare**.

Mitarbeitertransport-Einstellungen

Sie konfigurieren die Einstellungen auf drei Registerkarten in der Ansicht "Mitarbeitertransport" (nach dem Klicken auf **Neu**  oder nach dem Auswählen eines vorhandenen Mitarbeitertransports):

- Registerkarte "Eigenschaften"
- Registerkarte "Teilnehmer"
- Registerkarte "Beitrittsanträge"

Oben auf allen drei Registerkarten befinden sich das Symbol  **Speichern**, mit dem Sie die Mitarbeitertransport-Einstellungen auf einer bestimmten Registerkarte speichern können, und das Symbol  **Hilfe**.

Registerkarte "Eigenschaften"

Verwenden Sie diese Steuerelemente, wenn Sie einen Mitarbeitertransport **erstellen** oder aktualisieren:

<i>Feld</i> Name des Mitarbeitertransports	Der Name des Mitarbeitertransports.
<i>Optionsfelder</i> Status des Mitarbeitertransports	Wählen Sie Offen oder Geschlossen aus.
<i>Kontrollkästchen</i> Dies ist der Bus.	Durch Aktivieren kennzeichnen Sie diesen Mitarbeitertransport als Unternehmensbus und durch Deaktivieren entfernen Sie diese Kennzeichnung.
<i>Feld</i> Maximale Größe	Geben Sie die maximale Anzahl von Busfahrgästen für diese Mitarbeitertransport ein oder treffen Sie eine entsprechende Auswahl. Nur aktiviert, wenn das Kontrollkästchen Dies ist der Bus aktiviert ist (nur verwenden, wenn der Mitarbeitertransport ein Bus ist).
<i>Feld</i> Kommentare	Geben Sie den Kommentartext ein oder bearbeiten Sie ihn.

Registerkarte "Teilnehmer"

Verwenden Sie diese Steuerelemente, wenn Sie dem Mitarbeitertransport **Teilnehmer hinzufügen**:

 Agenten hinzufügen	Ermöglicht Ihnen das Hinzufügen von Agenten zur Liste Teilnehmer , indem Sie die Liste Verfügbare Agenten öffnen.
 Agenten entfernen	Entfernt ausgewählte Agenten aus der Liste Teilnehmer . Diese Aktion kann nicht rückgängig gemacht werden.
 Sortieren	Sortiert die Teilnehmerliste nach Vorname , Nachname oder Team .

Auf der Registerkarte **Teilnehmer** werden außerdem drei Spalten angezeigt: **Vorname**, **Nachname** und **Team**-Name der Teilnehmer im ausgewählten Mitarbeitertransport.

Liste "Verfügbare Agenten"

Der Bereich **Verfügbare Agenten** enthält die folgenden Felder und Steuerelemente:

 Suche (<i>Feld</i>)	Ermöglicht Ihnen die Eingabe von Kriterien zum Suchen verfügbarer Agenten.
Suchen nach: <i>radio buttons</i>	Ermöglicht es Ihnen, verfügbare Agenten nach Vorname oder Nachname zu suchen.
 Anwenden	Wendet die Agenten, die Sie aus der Liste Verfügbare Agenten ausgewählt haben, auf die Liste Teilnehmer an.
 Schließen	Schließt den Bereich Verfügbare Agenten , ohne ein Auswahl anzuwenden.
 Sortieren	Sortiert die verfügbaren Agenten nach Vorname , Nachname oder Team .

Registerkarte "Beitrittsanträge"

Verwenden Sie diese Steuerelemente und Spalten, wenn Sie **Beitrittsanträge verwalten** :

 Genehmigen	Genehmigt die ausgewählten Anträge.
 Ablehnen	Lehnt die ausgewählten Anträge ab.
<i>Beschreibung der Spalten:</i>	
 (<i>anstehend</i>)	Zeigt das Fragezeichen-Symbol (anstehend) an, bis der Antrag genehmigt oder abgelehnt (siehe oben) wurde. Anschließend ändert sich das Symbol entsprechend.
Agent	Der Name des Agenten, der diesen Antrag auf Beitritt zum Mitarbeitertransport gestellt hat.
Standort	Der Standort des Agenten, der diesen Antrag auf

	Beitritt zum Mitarbeitertransport gestellt hat.
Team	Das Team des Agenten, der diesen Antrag auf Beitritt zum Mitarbeitertransport gestellt hat.
Kommentare	Zeigt alle Kommentare zu dem Beitrittsantrag an.

Verwalten von Mitarbeitertransport

Verwenden Sie die Verfahren in diesem Thema, um Teilnehmer eines Mitarbeitertransports zu **erstellen**, zu **löschen**, zu **kopieren** und **hinzuzufügen** sowie Beitrittsanträge zu **genehmigen/ abzulehnen**.

Erstellen eines Mitarbeitertransports

So erstellen Sie einen Mitarbeitertransport:

1. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Standort für den Mitarbeitertransport aus.
2. Klicken Sie im Bereich **Mitarbeitertransport** auf **Neu** .
3. Wenn die **Registerkarte „Eigenschaften“** geöffnet wird, geben Sie **Name**, **Status**, **Maximalgröße** und **Kommentare** für den Mitarbeitertransport ein.
4. Wenn das Transportmittel ein Bus ist, aktivieren Sie **Dies ist der Bus**.
5. Klicken Sie auf **Speichern** .
6. Sie können jetzt dem Mitarbeitertransport **Teilnehmer hinzufügen**.

Hinzufügen von Teilnehmern

So fügen Sie einem Mitarbeitertransport Teilnehmer hinzu:

1. Wählen Sie im Bereich **Mitarbeitertransport** einen Mitarbeitertransport aus und klicken Sie auf die **Registerkarte „Teilnehmer“**.
2. Klicken Sie auf **Agenten hinzufügen** .
3. Wählen Sie in der Liste **Verfügbare Agenten** einen oder mehrere Agenten aus.
Die Maximale Größe, die Sie im Bereich Eigenschaften festgelegt haben, kann nicht überschritten werden.
4. Klicken Sie auf **Anwenden** .

Löschen eines Mitarbeitertransports

So löschen Sie einen Mitarbeitertransport:

1. Wählen Sie im Bereich **Mitarbeitertransport** den Mitarbeitertransport aus, den Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Löschen** .
Wenn das Dialogfeld Bestätigung geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf Ja oder zum Abbrechen des Vorgangs auf Nein. (Beachten Sie, dass diese Aktion nicht rückgängig gemacht werden kann.)

Kopieren eines Mitarbeitertransports

So kopieren Sie einen Mitarbeitertransport:

1. Wählen Sie im Bereich **Mitarbeitertransport** den Mitarbeitertransport aus, den Sie kopieren möchten.
2. Klicken Sie auf **Kopieren** .
3. Wenn der Bereich **Mitarbeitertransport kopieren** geöffnet wird, ändern Sie den Namen für den neuen Mitarbeitertransport.
4. Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen **Zum selben Standort kopieren**.
Ordnen Sie andernfalls einen anderen Standort zu, indem Sie die Liste Unternehmen erweitern, um einen anderen Standort auszuwählen.
5. Klicken Sie auf **Anwenden** .
Sie können auch Schließen  **wählen, um den Bereich Mitarbeitertransport kopieren zu schließen, ohne Ihre Auswahl anzuwenden.**

Verwalten von Beitrittsanträgen

So genehmigen Sie Mitarbeitertransport-Beitrittsanträge oder lehnen sie ab:

1. Klicken Sie auf einen Mitarbeitertransport, von dem Sie wissen, dass anstehende Beitrittsanträge für ihn vorliegen.
2. Klicken Sie auf die **Registerkarte „Beitrittsanträge“**.
3. Wählen Sie in der Liste **Beitrittsanträge** einen anstehenden Antrag aus .

4. Klicken Sie auf **Genehmigen**  oder auf **Ablehnen**  .
Die Spalte „Anstehend“ enthält ein Häkchen (✓) oder ein X, abhängig von Ihrer Auswahl.
5. Klicken Sie auf **Speichern**  .

Filtern von Agenten und Teams

Wenn eine große Anzahl von Agenten und Teams vorhanden ist, können Sie sie mit dem **Filter**  (am oberen Rand der Bereiche **Mitarbeitertransport** und **Besprechungen**) bequem und einfach gruppieren. Beispielsweise können Sie **Agenten filtern**, die einem bestimmten Team oder Standort zugeordnet sind, oder **Teams filtern**, die einem bestimmten Standort zugeordnet sind.

Nachdem Sie einen oder mehrere Filter erstellt haben, werden sie als Aufzählungszeichen über der Liste **Mitarbeitertransport** oder **Besprechungen** angezeigt. Wenn nur ein Objekt für den Filter ausgewählt ist, zeigt das Aufzählungszeichen den Namen des Objekts an. Wenn mehrere Objekte ausgewählt sind, zeigt das Aufzählungszeichen die Anzahl der Objekte im Filter an.

Filtern von Agenten

So erstellen Sie einen Filter für ausgewählte Agenten:

1. Wählen Sie einen Standort aus.

2. Klicken Sie auf **Filter** . Wenn die Registerkarten **Agenten** und **Teams** angezeigt werden, ist die Registerkarte **Agenten** standardmäßig ausgewählt.

3. Klicken Sie auf **Hinzufügen** . Der Bereich **Agenten** wird geöffnet und enthält eine Liste der verfügbaren Agenten sowie die folgenden Steuerelemente:

 Suche (Feld)	Ermöglicht Ihnen die Eingabe von Kriterien für die schnelle Suche von Agenten in langen Listen.
Suchen nach: <i>radio buttons</i>	Ermöglicht es Ihnen, verfügbare Agenten nach Vorname , Nachname oder Mitarbeiter-ID zu suchen.
 Anwenden	Wendet die Agenten, die Sie aus der Liste Verfügbare Agenten ausgewählt haben, auf die Liste Gefiltert nach Agenten an.
 Schließen	Schließt den Bereich Verfügbare Agenten , ohne ein Auswahl anzuwenden.
 Sortieren	Sortiert die verfügbaren Agenten nach Vorname , Nachname , Mitarbeiter-ID , Standort oder Team .

4. Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus, und klicken Sie auf **Anwenden** .

5. Wenn der Filter alle ausgewählten Agenten enthält, klicken Sie auf der Registerkarte **Agenten** erneut auf **Anwenden**.

Um einen Agenten aus den Filter zu entfernen, klicken Sie auf **Entfernen**  , bevor Sie den Filter anwenden. Um diesen Bereich zu schließen, ohne eines der ausgewählten Objekte anzuwenden, klicken Sie auf **Schließen**  .

Filtern von Teams

Beim Filtern von Besprechungen nach Team wird vorausgesetzt, dass alle Teammitglieder auch Teilnehmer der Besprechung sind; andernfalls wird die Besprechung herausgefiltert. Höchstwahrscheinlich filtern Sie Besprechungen nach Team, wenn Sie eine Besprechungszeit suchen, die für das gesamte Team (nicht nur für ein einzelnes Mitglied des Teams) geeignet ist.

So erstellen Sie einen Filter für ausgewählte Teams:

1. Wählen Sie einen Standort aus.

2. Klicken Sie auf **Filter**  .
Wenn die Registerkarten **Agenten** und **Teams** angezeigt werden, wählen Sie **Teams**.

3. Klicken Sie auf **Hinzufügen**  .
Der Bereich **Teams** wird geöffnet und enthält eine Liste der verfügbaren Teams sowie die folgenden Steuerelemente:

 Anwenden	Wendet die ausgewählten Teams auf den Filter an und fügt sie der Liste Nach Teams filtern hinzu.
 Schließen	Schließt den Bereich Teams und wendet keine Auswahl an.
 Suche (Feld)	Ermöglicht Ihnen die Eingabe von Kriterien für die schnelle Suche von Teams in langen Listen.
 Sortieren	Sortiert die Liste Teams nach Team oder Standort .

4. Wählen Sie ein oder mehrere Teams aus, und klicken Sie auf **Anwenden**  .
5. Wenn der Filter alle ausgewählten Teams enthält, klicken Sie auf der Registerkarte **Teams** erneut auf **Anwenden**.

Um ein Team aus den Filter zu entfernen, klicken Sie auf **Entfernen**  , bevor Sie den Filter anwenden. Um die Registerkarte **Teams** zu schließen, ohne eines der ausgewählten Objekte anzuwenden, klicken Sie auf **Schließen**  .

Anzeigen und Entfernen von Filtern

Die **Filter** werden am oberen Rand der Liste **Mitarbeitertransport** angezeigt und enthalten jetzt nur die gefilterten Objekte. Klicken Sie auf eines der Aufzählungszeichen, um die Objekte in diesem Filter anzuzeigen. Wenn zum Beispiel in der folgenden Abbildung auf den Filter **Teams (2)** geklickt wird, wird die Registerkarte **Teams** geöffnet, in der nur die Objekte in diesem Filter angezeigt werden.

Um einen Filter entfernen, ohne ihn zu öffnen, klicken Sie auf das **X** im Aufzählungszeichen.

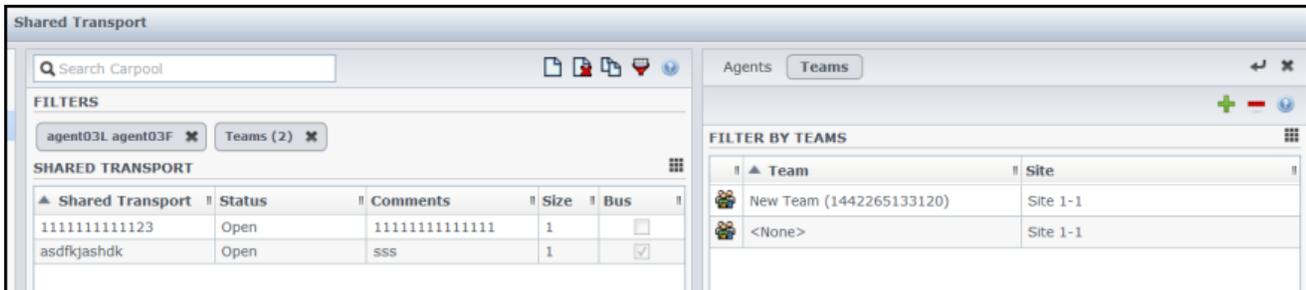


Abbildung: Filter-Aufzählungszeichen in der Ansicht "Mitarbeitertransport"

Agenten

Verwenden Sie das Modul **Agenten** zum Anzeigen und Konfigurieren von Agenteneigenschaften und zum Zuweisen von **Aktivitäten, Verträgen** oder **Turnusmustern** zu Agenten. Das Modul "Agenten" besteht aus zwei Bereichen, die im Folgenden beschrieben werden.

Bereich "Agenten"

Dieser Bereich enthält eine Liste der Agenten des ausgewählten Standorts innerhalb des Unternehmens. Es werden der Vor- und Nachname, die Identifikationsnummer und das Einstellungsdatum des Agenten angezeigt. Verwenden Sie die Funktion **Suche**, um schnelle und genaue Ergebnisse zu generieren (auch bei Suchkriterien mit Teilzeichenfolgen).

Bereich "Eigenschaften"

In diesem Bereich können Sie verschiedene Einstellungen in fünf Kategorien konfigurieren. Klicken Sie, um die folgenden Bereiche zu öffnen:

1. **Eigenschaften**
2. **Aktivitäten**
3. **Verträge und Turnusmuster**
4. **Abwesenheit**
5. **Abwesenheitsboni**

Agenten-Eigenschaften

Um die Eigenschaften des ausgewählten Agenten anzuzeigen, wählen Sie oben im Bereich den Eintrag **Eigenschaften** aus.

Diese Ansicht enthält die folgenden Informationen zu Agenten:

Vorname:	Der Vorname des Agenten.
Nachname:	Der Nachname des Agenten.
Mitarbeiter-ID:	Die Mitarbeiter-Identifikationsnummer des Agenten.
Standort	Der Standort des Agenten.
Team	Das Team des Agenten.
E-Mail:	Die E-Mail-Adresse, die für Benachrichtigung des Agenten über Dienstplanänderungen, Änderungen des Status von Dienstplan-Tauschvorschlägen und Änderungen des Status von Abwesenheitsanträgen verwendet wird.
Einstellungsdatum:	Das Einstellungsdatum, das beim Importieren neuer Agenten aus Genesys Administrator als Importdatum festgelegt wurde. Sie können dieses Datum in das tatsächliche Einstellungsdatum ändern. Der Dienstplaner berücksichtigt keine Agenten, deren Einstellungsdatum in der Zukunft liegt.
Vertragsende:	Das Datum, an dem der Vertrag des Agenten endet. Um das Vertragsende für einen Agenten festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen und geben Sie das gewünschte Ende für das Vertragsende ein. Die Eigenschaften eines Agenten bleiben auch nach dem Löschen des Agenten aus Genesys Administrator in der Workforce Management-Datenbank gespeichert. Sie können jedoch bereits gelöschte Agenten aus der Ansicht in Workforce Manager ausblenden, indem Sie die Einstellung CFG_SHOW_TERMINATED_AGENTS ändern. Klicken Sie auf Info > Einstellung (in der Nähe der Schaltfläche Abmelden), um das Dialogfeld zu öffnen.
Stundenlohn:	Optional: Dieser Parameter gibt den Stundenlohn des Agenten an und wird für die Kostenplanung verwendet. Sie können diese Option so konfigurieren, dass sie nur für Benutzer mit entsprechenden Sicherheitsberechtigungen im Modul Rollen in Workforce Management Web angezeigt wird.
Rang:	Optional: Diese Einstellung kann bei der Einsatzplanung als Kriterium für die Zuordnung von Agentenwünschen verwendet werden. Der Wert für

	den Rang kann bis zu fünf Stellen enthalten. Wenn Sie keine Rangordnung verwenden, setzen Sie den Parameter auf 0 (entspricht dem niedrigsten Rangwert). Die Rangeinstellung beeinflusst nur die Workforce Manager-Umgebung und ist nicht mit dem Rang der Agenten verknüpft, der in Configuration Manager konfiguriert wird.
Kommentare:	Beliebige Kommentare, die sich auf den Agenten beziehen.
 Jetzt speichern	Um Änderungen zu speichern, klicken Sie oben in dem Bereich auf dieses Symbol.
 Hilfe	Um ein Hilfethema zum Bereich Eigenschaften anzuzeigen, klicken Sie oben in dem Bereich auf dieses Symbol.

Verschieben von Agenten in andere Teams oder an andere Standorte

So verschieben Sie einen Agenten in ein anderes Team oder an einen anderen Standort:

1. Wählen Sie im Bereich **Agenten-Eigenschaften** den Eintrag **Agent verschieben**  aus.
2. Führen Sie im Bereich **Agent <Agentenname> in das folgende Team verschieben** eine der folgenden Aktionen aus:
 - Wählen Sie in der Liste der Teams/Standorte das Team oder den Standort aus.
 - Geben Sie den Team- oder Standortnamen im Feld **Suche** ein, um ihn schnell zu finden, und wählen Sie ihn dann aus.
3. Klicken Sie auf **Anwenden**  .

Agentenaktivitäten

Um die Aktivitäten des ausgewählten Agenten anzuzeigen, wählen Sie oben im Bereich den Eintrag **Aktivitäten** aus.

Verwenden Sie die Steuerelemente rechts oben in diesem Bereich, um folgende Aufgaben auszuführen:

 Aktivität hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um für den ausgewählten Agenten eine Aktivität hinzuzufügen .
 Aktivität löschen	Klicken Sie auf diese Option, um für den ausgewählten Agenten eine Aktivität zu löschen .
 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um alle Änderungen zu speichern.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Eigenschaften anzuzeigen.

Bereich "Aktivitäten"

Dieser Bereich enthält eine Liste der Aktivitäten, die einem Agenten zugewiesen wurden, sowie ausführliche Informationen zu den Aktivitäten. Diese Informationen sind in zwei Abschnitte (**Aktivitäten** und **Agentenskills**) unterteilt und enthalten die folgenden Spalten:

Abschnitt "Aktivitäten"

Name	Der Name der Aktivität, die dem Agenten zugewiesen wurde (Spalte sortierbar).
Standort	Der Name des Standorts, an dem der Agent konfiguriert wurde. Wenn ein Agent an einen anderen Standort verschoben wurde, ist dieser Standort nicht mit dem Standort identisch, in dem der Agent zurzeit angezeigt wird.
Status	Der Status des Agenten, der festlegt, an welchen Aktivitäten der Agent arbeiten kann. Beispiel: <ul style="list-style-type: none"> • Primär—Der Agent ist entsprechend seinen primären Skills berechtigt, an einer Aktivität zu arbeiten. • Sekundär—Der Agent ist entsprechend seinen sekundären Skills berechtigt, an einer Aktivität zu arbeiten. • Deaktiviert—Gibt explizit an, dass der Agent

	<p>nicht an dieser Aktivität arbeiten kann, auch wenn seine Skills übereinstimmen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Automatisch—Hebt alle vorherigen explizit vorgenommenen Zuweisungen auf und ermittelt die Berechtigung für die Aktivität anhand der Skills des Agenten neu.
Gültigkeitsdatum	<p>Das Startdatum, ab dem der Agent berechtigt ist, an der Aktivität zu arbeiten und den angegebenen Status aufweist. Die explizite Zuweisung eines Agenten zu einer Aktivität erfolgt ohne Angabe eines Enddatums. Die Zuweisung muss durch eine andere Zuweisung ersetzt werden. Für diese Zuweisung gilt eine Unterteilung in Tagen, wobei Schichttage und nicht Kalendertage verwendet werden.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig Sie können keine Uhrzeit angeben, zu der das Gültigkeitsdatum für eine Aktivität beginnen soll.</p> </div>
Qualifiziert	<p>Zeigt die Agenten an, die entsprechend ihrer Skill-Sets dazu berechtigt sind, an der zugewiesenen Aktivität zu arbeiten. Mögliche Werte sind Primär, Sekundär und k. A. (wenn der Skill für diesen Agenten deaktiviert ist oder fehlt). Dieser Wert wird durch den Wert in der Spalte Status überschrieben.</p>

Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf **Verfügbare Aktivitäten anzeigen**  , um einen weiteren Bereich zu öffnen, in dem Sie ein Gültigkeitsdatum für die Aktivität hinzufügen, den Status festlegen und die zuzuweisende **Aktivität** aus einer Liste verfügbarer Aktivitäten auswählen können.

Abschnitt "Agenten-Skills"

Dieser Abschnitt enthält eine in drei Spalten unterteilte Liste der aktuellen Skills des ausgewählten Agenten, wie in der folgenden Tabelle gezeigt. Um den **Status** des Skills in diesem Bereich zu ändern, klicken Sie in die Dropdown-Liste und wählen Sie **Deaktiviert**, **Primär** oder **Sekundär** aus.

Skill	Der Name des Skills des ausgewählten Agenten.
Ebene	Der Skill-Level des ausgewählten Agenten.
Status	Der aktuelle Status des ausgewählten Agenten.

Hinzufügen einer Aktivität

So fügen Sie dem ausgewählten Agenten eine Aktivität hinzu:

1. Doppelklicken Sie in das Feld **Gültigkeitsdatum**, um das Datum zu ändern, oder übernehmen Sie das aktuelle Datum (Standard).
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Status** die Option **Primär**, **Sekundär**, **Automatisch** oder **Deaktiviert** aus.
3. Klicken Sie in der Liste **Aktivitäten für die Zuweisung zu Agenten** auf eine Aktivität, die Sie zuweisen möchten.
4. Klicken Sie auf **Aktivität zuweisen** . Die Aktivität wird im Bereich **Aktivitäten** angezeigt.
5. Klicken Sie auf **X**, um den Zuweisungsbereich zu schließen.

Löschen einer Aktivität

So löschen Sie eine Aktivität:

1. Wählen Sie eine Aktivität aus.
2. Klicken Sie auf **Aktivität löschen** .
3. Wenn das '**Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf Ja**' oder zum Abbrechen des Löschvorgangs auf **Nein**.
Wenn Sie **Ja** wählen, können Sie das Löschen der Aktivität nicht rückgängig machen.

Agentenverträge und Turnusmuster

Um einem Agenten zugewiesene Verträge oder Turnusmuster anzuzeigen, hinzuzufügen oder zu löschen, wählen Sie oben in dem Bereich **Verträge & Turnusmuster** aus.

Verwenden Sie die Steuerelemente rechts oben in diesem Bereich, um folgende Aufgaben auszuführen:

 Vertrag oder Turnusmuster hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um dem ausgewählten Agenten einen Vertrag oder ein Turnusmuster hinzuzufügen .
 Vertrag oder Turnusmuster löschen	Klicken Sie auf diese Option, um für den ausgewählten Agenten einen Vertrag oder ein Turnusmuster zu löschen .
 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um alle Änderungen zu speichern.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Eigenschaften anzuzeigen.

Diese Ansicht ist in zwei Abschnitte unterteilt: **Verträge** und **Turnusmuster**.

Informationen zum Konfigurieren von Verträgen finden Sie im Thema "**Verträge**" in dieser Hilfedatei. Informationen zum Konfigurieren von Turnusmustern finden Sie im Thema "**Turnusmuster**".

Überprüfungsmeldungen anzeigen

Wenn von Ihnen vorgenommene Änderungen die Überprüfung nicht bestehen, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** angezeigt, der eine Liste mit Fehler- und Warnmeldungen enthält. Weitere Informationen über diese Meldungen erhalten Sie unter "**Überprüfungsmeldungen anzeigen**".

Abschnitt "Verträge"

Im Bereich **Verträge & Turnusmuster** wird eine Liste mit Verträgen und Turnusmustern angezeigt, die einem Agenten zugewiesen sind, sowie ausführliche Informationen, die in zwei Abschnitte unterteilt sind. Die Details zu den zugewiesenen Verträgen werden in den folgenden Spalten angezeigt:

Name	Der Name des Vertrags, der dem Agenten zugewiesen wurde (Spalte sortierbar).
Gültigkeitsdatum	Das Startdatum, an dem der zugewiesene Vertrag für den Agenten wirksam wird. Einem Agenten können mehrere Verträge mit unterschiedlichen Gültigkeitsdaten zugewiesen werden. Alle Verträge, die einem Agenten zugewiesen werden, müssen

	<p>ein unterschiedliches Gültigkeitsdatum aufweisen. Das heißt, ein Agent verfügt pro Tag über jeweils einen wirksamen Vertrag. Für das Gültigkeitsdatum der Zuweisung des Vertrags gilt eine Unterteilung in Tagen.</p> <ul style="list-style-type: none">• Sie können Agenten Verträge mit einem Gültigkeitsdatum auch im Bereich Agenten zuweisen.• Sie können keine Uhrzeit angeben, zu der das Gültigkeitsdatum für einen Vertrag beginnen soll.
--	---

Klicken Sie im Bereich **Verträge** auf **Hinzufügen** , um einen weiteren Bereich zu öffnen, in dem Sie ein Gültigkeitsdatum für den Vertrag hinzufügen können. Wählen Sie dann den zuzuweisenden Vertrag aus einer Liste verfügbarer Verträge aus, die im **Bereich "Verträge"** unter dem Standort konfiguriert sind.

Hinzufügen von Verträgen

So fügen Sie dem ausgewählten Agenten einen Vertrag hinzu:

1. Doppelklicken Sie in das Feld **Gültigkeitsdatum**, um das Datum zu ändern, oder übernehmen Sie das aktuelle Datum (Standard).
2. Klicken Sie in der Liste **Verträge für die Zuweisung zu Agenten** auf einen zuzuweisenden **Vertrag**, um ihn zu markieren.
3. Klicken Sie auf den Pfeil , um den Vertrag zuzuweisen. Der Vertrag wird im Bereich **Verträge** angezeigt.
4. Klicken Sie auf **X**, um den Zuweisungsbereich zu schließen.

Löschen von Verträgen

So löschen Sie einen Vertrag:

1. Wählen Sie einen Vertrag aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen** .
3. Wenn das Bestätigungsdialogfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Löschvorgangs auf **Nein**.
Wenn Sie Ja wählen, können Sie das Löschen des Vertrags nicht rückgängig machen.

Abschnitt "Turnusmuster"

Die Details für die zugewiesenen Turnusmuster werden in den folgenden Spalten angezeigt:

Name	Der Name des Turnusmusters, das dem ausgewählten Agenten zugewiesen wurde (Spalte sortierbar).
Gültigkeitsdatum	<p>Das Startdatum, an dem das zugewiesene Turnusmuster für den Agenten wirksam wird. Einem Agenten können mehrere Turnusmuster mit unterschiedlichen Gültigkeitsdaten zugewiesen werden. Alle Turnusmuster, die einem Agenten zugewiesen werden, müssen ein unterschiedliches Gültigkeitsdatum aufweisen. Das heißt, ein Agent verfügt pro Tag über jeweils ein wirksames Turnusmuster. Für das Gültigkeitsdatum der Zuweisung des Turnusmusters gilt eine Unterteilung in Tagen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Sie können keine Uhrzeit angeben, zu der das Gültigkeitsdatum für ein Turnusmuster beginnen soll.
Startwoche	Gibt das Wochenmuster an, das im Turnusmuster für das Gültigkeitsdatum konfiguriert ist, an dem der Agent zu arbeiten beginnt. (Beispiel: Woche 1, Woche 2, Woche 3)

Klicken Sie im Abschnitt **Turnusmuster** auf **Hinzufügen**  , um einen weiteren Bereich zu öffnen, in dem Sie ein Gültigkeitsdatum für das Turnusmuster hinzufügen können. Wählen Sie dann eine Startwoche und das zuzuweisende Turnusmuster aus einer Liste der verfügbaren Turnusmuster aus, die im **Bereich "Turnusmuster"** unter dem Standort konfiguriert werden.

Hinzufügen von Turnusmustern

So fügen Sie dem ausgewählten Agenten ein Turnusmuster hinzu:

- Doppelklicken Sie in das Feld **Gültigkeitsdatum**, um das Datum zu ändern, oder übernehmen Sie das aktuelle Datum (Standard).
- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Startwoche** die Woche aus, in der das zuzuweisende Turnusmuster beginnen soll.
Beispiel: Woche 1, Woche 2, Woche 3 usw.

- Um das Turnusmuster über mehrere Wochen hinweg zu verteilen, klicken Sie oben in dem Bereich auf **Kalender** .
Es wird der Bereich "Verteilung" angezeigt, der eine Liste mit Turnuswochen enthält.
- Um die Anzahl der Turnuswochen zu erhöhen, klicken Sie auf **Mehr** .
Die Anzahl der in der Liste angezeigten Turnuswochen steigt exponentiell.
- Klicken Sie auf **X**, um den Bereich **Verteilung** zu schließen.
- Klicken Sie in der Liste **Turnusmuster für die Zuweisung zu Agenten** auf das zuzuweisende Turnusmuster, um es zu markieren.
- Klicken Sie auf den Pfeil , um das Turnusmuster zuzuweisen.
Das Turnusmuster wird im Bereich **Turnusmuster** angezeigt.
- Klicken Sie auf **X**, um den Zuweisungsbereich zu schließen.

Löschen von Turnusmustern

So löschen Sie ein Turnusmuster:

- Wählen Sie ein Turnusmuster aus.
- Klicken Sie auf **Löschen** .
- Wenn das Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Löschvorgangs auf **Nein**.
Wenn Sie **Ja** wählen, können Sie das Löschen des Turnusmusters nicht rückgängig machen.

Agentenabwesenheit

Im Bereich **Abwesenheit** können Sie den ausgewählten Agenten zugeordnete Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen hinzufügen, bearbeiten und löschen. Verwenden Sie die Steuerelemente rechts oben in den folgenden Bereichen, um die beschriebenen Aufgaben auszuführen:

Steuerelemente im Bereich "Abwesenheit"

Kontrollkästchen <input type="checkbox"/> Verlauf anzeigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Abwesenheitsregeln anzuzeigen, die Verlaufsdaten (den Freizeitausgleich des ausgewählten Agenten) enthalten.
 Abwesenheitsregel und Abwesenheitstyp mit Agent verknüpfen	Klicken Sie auf diese Option, um den ausgewählten Agenten mit Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen zu verknüpfen.
 Verknüpfung von Abwesenheitsregel und Abwesenheitstyp mit Agent entfernen	Klicken Sie auf diese Option, um die Verknüpfung des ausgewählten Agenten mit Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen aufzuheben.
 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um alle Änderungen zu speichern.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Abwesenheit anzuzeigen.

Abwesenheits-Verlaufsdaten

Verlaufsdaten beziehen sich auf den berechneten Ausgleich in Abwesenheitsregeln. Ist das Kontrollkästchen **Verlauf anzeigen** aktiviert, enthält die Liste der Abwesenheitsregeln (die zur Auswahl verfügbar sind) Regeln mit berechneten Ausgleichen. Wenn Sie eine Regel auswählen, wird der Bereich **Zuweisungseigenschaften für Abwesenheitsregeln** geöffnet, in dem Informationen über die Regelzuweisung, berechneten Übertragsausgleiche und Abwesenheitstypen angezeigt werden. Das Kontrollkästchen **Verlauf anzeigen** ist standardmäßig deaktiviert.

Abwesenheitsregeln mit Verlaufsdaten können gelöscht werden. Dies wird jedoch nicht empfohlen, da sich dies auf den Freizeitausgleich des Agenten auswirken kann.

Zuweisen von Abwesenheitsregeln und -typen

Verwenden Sie den Bereich **Zuweisungseigenschaften für Abwesenheitsregeln**, um Agenten mithilfe der in diesem Thema beschriebenen Steuerelemente und Verfahren Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen zuzuweisen.

Steuerelemente des Bereichs "Zuweisungseigenschaften für Abwesenheitsregeln"

 Anwenden	Klicken Sie auf diese Option, um die Abwesenheitsregel und die Abwesenheitstypen, die Sie konfiguriert haben, mit dem Agenten zu verknüpfen.
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich zu schließen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Abwesenheitsregeln des Agenten - Eigenschaften anzuzeigen.
<i>Dropdown-Liste</i> Abwesenheitsregeln	Klicken Sie auf diese Option, um eine Abwesenheitsregel auszuwählen.
Startdatum	Klicken Sie auf diese Option, um einen Kalender zu öffnen, in dem Sie ein Startdatum für die ausgewählte Abwesenheitsregel auswählen können. Das Standarddatum ist der aktuelle Tag.
Enddatum	Klicken Sie auf diese Option, um einen Kalender zu öffnen, in dem Sie ein Enddatum für die ausgewählte Abwesenheitsregel auswählen können.
<i>Kontrollkästchen</i> Aktueller Tag	Klicken Sie auf diese Option, um automatisch das aktuelle Datum in dieses Feld einzutragen.

Steuerelemente im Bereich "Übertrag - Details"

Der Bereich "Übertrag - Details" enthält die folgenden Steuerelemente:

- **Übertragene Stunden**—Die Anzahl der Stunden, die für diesen Agenten übertragen wurden.
- **Angesammelte Stunden**—Die Anzahl der Stunden, die für diesen Agenten angesammelt wurden.
- **Saldo am Enddatum**—Die Anzahl der Stunden, die am **Enddatum** dieser Regel übrig sind.
- **Gewährte Bonusstunden**—Die Anzahl der gewährten Bonusstunden, die für diesen Agenten angesammelt wurden.

- **Verwendete Bonusstunden**—Die Anzahl der Bonusstunden, die dieser Agent verwendet hat.
- **Abgelaufene Bonusstunden**—Die Anzahl der abgelaufenen Bonusstunden.
- **Geplante Stunden**—Die Gesamtzahl der für diesen Agenten geplanten Stunden.
- **Gewährte Stunden**—Die Gesamtzahl der für diesen Agenten gewährten Stunden.
- **Gewünschte Stunden**—Die Gesamtzahl der für diesen Agenten gewünschten Stunden.
- **Abgelehnte Stunden**—Die Gesamtanzahl der Stunden, die für diesen Agenten abgelehnt wurden.

Steuerelemente im Bereich "Abwesenheitstypen"

 Abwesenheitstypen zu einer Abwesenheitsregel hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um einer Abwesenheitsregel Abwesenheitstypen hinzuzufügen.
 Abwesenheitstypen von einer Abwesenheitsregel entfernen	Klicken Sie auf diese Option, um Abwesenheitstypen aus einer Abwesenheitsregel zu entfernen.
 Anwenden	Klicken Sie auf diese Option, um die ausgewählten Abwesenheitstypen auf die Abwesenheitsregelzuweisung anzuwenden.
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich zu schließen.
 Suche	Geben Sie Suchkriterien ein, um Abwesenheitstypen schnell zu finden.

Verknüpfen von Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen mit Agenten

So verknüpfen Sie eine Abwesenheitsregel und Abwesenheitstypen mit dem ausgewählten Agenten:

1. Klicken Sie im Bereich **Agenteneigenschaften** auf **Abwesenheit**.
2. Klicken Sie auf **Abwesenheitsregel und Abwesenheitstypen mit Agent verknüpfen** . Daraufhin wird der Bereich **Zuweisungseigenschaften für Abwesenheitsregeln** geöffnet.
3. Wählen Sie eine Abwesenheitsregel aus der Dropdown-Liste **Abwesenheitsregel** aus.
4. Geben Sie ein **Startdatum** und ein **Enddatum** ein oder klicken Sie in ein Feld, um einen Kalender zu öffnen, in dem Sie ein Datum auswählen können.

Tipp

- Das Feld **Startdatum** wird vorab mit dem aktuellen Datum ausgefüllt, Sie können dieses jedoch bei Bedarf ändern.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen am Ende des Felds **Enddatum** aktivieren, übernimmt WFM Web automatisch das aktuelle Datum.

5. Klicken Sie auf **Abwesenheitstypen zu einer Abwesenheitsregel hinzufügen**  .
Der Bereich **Abwesenheitstypen** wird geöffnet.
6. Wählen Sie mindestens einen Abwesenheitstyp aus der Liste aus, und klicken Sie dann auf **Anwenden**  .

Tipp

Um bestimmte Typen zu suchen, geben Sie Kriterien in das Feld **Suche** ein. Geben Sie beispielsweise den Namen jedes Abwesenheitstyps ein, den Sie suchen wollen.

7. Sobald die ausgewählten Abwesenheitstypen im Bereich **Eigenschaften** angezeigt werden, können Sie in der Spalte **Ausgleich übertragen** Folgendes tun:
 - Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert (ist standardmäßig aktiviert), um den Ausgleich aus der vorherigen Regel zu übernehmen.
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um einen neuen Ausgleich für diese Regel anzusammeln.
8. Klicken Sie auf **Anwenden**  .
9. Klicken Sie im Bereich **Abwesenheit** auf **Jetzt speichern**  .

Bearbeiten von mit Agenten verknüpften Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen

So bearbeiten Sie vorhandene Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen, die mit einem Agenten verknüpft sind:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheit** die zu bearbeitende Regel aus.
2. Daraufhin wird der Bereich **Zuweisungseigenschaften für Abwesenheitsregeln** geöffnet.
3. Nehmen Sie alle notwendigen Änderungen entsprechend den Schritten 3 bis 9 im Abschnitt [Verknüpfen von Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen mit Agenten](#) vor.

Löschen von Abwesenheiten

So löschen Sie vorhandene Abwesenheitsregeln und Abwesenheitstypen, die aktuell mit einem Agenten verknüpft sind:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheit** die zu löschende Regel aus.
2. Klicken Sie auf **Verknüpfung von Abwesenheitsregel und Abwesenheitstypen mit Agent entfernen**  .
3. Wenn das '**Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf Ja**' oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.
4. Klicken Sie im Bereich **Abwesenheit** auf **Jetzt speichern**  .

Abwesenheitsboni

Bei der Erstellung von Abwesenheitsregeln legen Sie fest, ob Abwesenheiten **gesammelt oder gewährt** werden. Abwesenheitsboni können in den folgenden Bereichen gewährt und konfiguriert (**hinzugefügt**, **bearbeitet** und **gelöscht**) werden.

Hinzufügen von Abwesenheitsboni

So fügen Sie einen Abwesenheitsbonus für den ausgewählten Agenten hinzu:

1. Wählen Sie einen Agenten aus, und klicken Sie dann im Bereich **Agenteneigenschaften** auf **Abwesenheitsboni**.
Der Bereich **Abwesenheitsboni des Agenten** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf **Abwesenheitsbonus des Agenten hinzufügen** .
Daraufhin wird der Bereich **Abwesenheitsboni - Eigenschaften** geöffnet.
3. Wählen Sie einen **Abwesenheitstyp** aus der Dropdown-Liste aus.
4. Geben Sie ein **Startdatum** und ein **Enddatum** ein oder klicken Sie in ein Feld, um einen Kalender zu öffnen, in dem Sie ein Datum auswählen können.
 - Das Feld **Startdatum** wird vorab mit dem aktuellen Datum ausgefüllt, Sie können dieses jedoch bei Bedarf ändern.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen am Ende des Felds **Enddatum** aktivieren, übernimmt WFM Web automatisch das aktuelle Datum.
5. Geben Sie im Feld **Bonusstunden** die Anzahl der Stunden ein, die dem ausgewählten Agenten gewährt werden soll.
6. Geben Sie im Feld **Kommentare** ggf. zusätzliche relevante Informationen ein.
7. Klicken Sie auf **Anwenden** .
8. Klicken Sie im Bereich **Abwesenheitsboni** des Agenten auf **Jetzt speichern** .

Bearbeiten von Abwesenheitsboni

So bearbeiten Sie einen vorhandenen Abwesenheitsbonus:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheitsboni des Agenten** den zu bearbeitenden Bonus aus.
2. Nehmen Sie nach dem Öffnen des Bereichs **Abwesenheitsboni - Eigenschaften** die notwendigen Schritte entsprechend den Schritten 3 bis 8 im Abschnitt **Hinzufügen von Abwesenheitsboni** vor.

Löschen von Abwesenheitsboni

So löschen Sie einen vorhandenen Abwesenheitsbonus:

1. Wählen Sie im Bereich **Abwesenheitsboni des Agenten** den zu löschenden Bonus aus und klicken Sie auf **Abwesenheitsbonus des Agenten löschen** .
2. Wenn das '**Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf Ja**' oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.
3. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Organisation

Sie benötigen Sicherheitsberechtigungen für das Modul **Konfiguration > Organisation**, um es anzeigen zu können.

In diesem Modul können Sie die folgenden Objekte konfigurieren:

- **Geschäftsbereiche**
- **Standorte**
- **Zeitzonen**

In der Ansicht **Organisation > Geschäftsbereiche** können Sie folgende Objekte einem Geschäftsbereich zuordnen:

- **Standorte**
- **Skills**

In der Ansicht **Organisation > Standorte** können Sie folgende Objekte einem Standort zuordnen:

- **Teams**
- **Agenten**

Geschäftsbereiche

Ein Geschäftsbereich (GB) umfasst eine Gruppe von Standorten, die zusammengefasst werden, um die Verwaltung zu erleichtern oder weil die Agenten dieser Standorte dieselben Aktivitäten ausüben. Wechseln Sie zu **Konfiguration > >Organisation** Geschäftsbereiche, um diesen Bereich anzuzeigen.

Sie können die Aktivitätsergebnisse verschiedener Standorte zu Überwachungszwecken als einen einzelnen Geschäftsbereich gruppieren, sodass Contact Center-Manager die Aktivitätenleistung der einzelnen Standorte auswerten können. Um eine bessere Anzeige und Belegschaftsplanung zu ermöglichen, teilt Workforce Manager die Aktivitätsbelastung der zu einem Geschäftsbereich zusammengefassten Standorte auf die einzelnen Standorte auf.

Verwendungsmöglichkeiten dieser Bereiche:

- **Erstellen** eines neuen Geschäftsbereichs oder **Bearbeiten** eines vorhandenen Geschäftsbereichs.
- Löschen eines Geschäftsbereichs.
- Kopieren eines Geschäftsbereichs.
- Verknüpfen von Standorten mit einem Geschäftsbereich im Bereich **Standorte**.

Steuerelemente im Bereich "Geschäftsbereich"

 Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispiel: Name des Geschäftsbereichs.
 Neu	Klicken Sie auf diese Option, um einen neuen Geschäftsbereich zu erstellen.
 Löschen	Klicken Sie auf diese Option, um den ausgewählten Geschäftsbereich zu löschen.
 Kopieren	Klicken Sie auf diese Option, um zum Erstellen eines neuen Geschäftsbereichs den ausgewählten Geschäftsbereich zu kopieren.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Geschäftsbereich anzuzeigen.

Wenn Sie einen Geschäftsbereich erstellen, wird der Bereich **Eigenschaften** für den ausgewählten Geschäftsbereich angezeigt. Dies ist die Standardauswahl für diesen Bereich. (Die andere Auswahlmöglichkeit lautet **Standorte**.)

Steuerelemente im Bereich "Eigenschaften"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um die Eigenschaften zu speichern, die Sie eingegeben oder geändert haben.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Eigenschaften anzuzeigen.
<i>Feld</i> Name	Geben Sie einen Namen für den Geschäftsbereich ein.
<i>Dropdown-Liste</i> Zeitzone	Wählen Sie eine Zeitzone für diesen Geschäftsbereich.

Erstellen von Geschäftsbereichen

So erstellen Sie einen Geschäftsbereich:

1. Wählen Sie im Modul **Konfiguration > Organisation** den Eintrag **Geschäftsbereich**.
2. Wählen Sie im Bereich **Geschäftsbereich** den Eintrag **Neu** .
Standardmäßig ist für diesen Geschäftsbereich der Bereich **Eigenschaften** geöffnet.
3. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Geschäftsbereich ein.

Wichtig

Neue Geschäftsbereiche werden mit dem Standardnamen **Neuer Geschäftsbereich (<Nummer>)** erstellt. Der Name des Geschäftsbereichs muss eindeutig sein. Es wird daher empfohlen, den Namen in einen eindeutigen Namen zu ändern. Andernfalls wird eine Fehlermeldung angezeigt, und Sie werden aufgefordert, den Namen zu bearbeiten.

4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Zeitzone** eine Zeitzone für den neuen Geschäftsbereich.
5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .
Ein neuer Geschäftsbereich wird angezeigt.

Eine Anleitung zur Konfiguration Ihres neuen Geschäftsbereichs finden Sie unter "[Eigenschaften des Geschäftsbereichs](#)".

Erstellen neuer Geschäftsbereiche durch Kopieren

So erstellen Sie einen Geschäftsbereich durch Kopieren eines vorhandenen:

1. Wählen Sie im Bereich **Geschäftsbereich** einen Geschäftsbereich aus.
2. Klicken Sie auf **Kopieren** .
Der neue Geschäftsbereich wird in der Liste **Geschäftsbereiche** mit der gleichen Zeitzone wie der des kopierten Geschäftsbereichs angezeigt.
3. Für die weitere Konfiguration verfahren Sie wie unter [Eigenschaften des Geschäftsbereichs](#) und [Standorte des Geschäftsbereichs](#) beschrieben.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Eigenschaften des Geschäftsbereichs

Wenn Sie im Bereich **Geschäftsbereiche** auf den Namen eines vorhandenen Geschäftsbereichs klicken, wird standardmäßig der Bereich **Eigenschaften des Geschäftsbereichs** angezeigt.

In diesem Bereich können Sie den Geschäftsbereich bearbeiten:

- **Name des Geschäftsbereichs**—Geben Sie einen Namen ein, der in der WFM-Umgebung eindeutig ist.
- **Zeitzone**—Hier wird die Standardzeitzone angezeigt. Sie können sie durch Auswahl einer anderen Zeitzone in der Dropdown-Liste ändern.
- **Erster Tag der Woche**—Verwenden Sie dieses Dropdown-Menü, um den ersten Tag der Woche für alle Standorte unter "Geschäftsbereich" festzulegen (einschließlich des ersten Tages der Woche beim Erstellen von Dienstplänen). Sie können jeden Tag der Woche auswählen.

Der erste Tag der Woche ist wichtig für eine korrekte Einsatzplanung und die korrekte Angabe der Dienstplan-spezifischen wöchentlichen Gesamtwerte. WFM Web unterscheidet zwischen der Anzeige und der Nutzung des ersten Tags der Woche. Auf der Benutzeroberfläche, wo der erste Tag der Woche für die korrekte Präsentation der Daten nicht wichtig ist, nutzt WFM die lokalen Einstellungen des Browsers. Wenn der erste Tag der Woche für Präsentations- oder Validierungszwecke verwendet wird, nutzt WFM die im Geschäftsbereich festgelegte Einstellung.

Weitere Optionen

Um weitere Optionen zur Konfiguration von Geschäftsbereichen anzuzeigen, wählen Sie im rechten Bereich die Option "**Standorte**".

Standorte des Geschäftsbereichs

Im Bereich **Standorte des Geschäftsbereichs** können Sie die Standorte wählen, die Sie in den Geschäftsbereich integrieren möchten. Zum Öffnen wählen Sie einen Geschäftsbereich und klicken Sie rechts auf **Standorte**.

Steuerelemente im Bereich "Standorte"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um die Eigenschaften zu speichern, die Sie eingegeben oder geändert haben.
 Standort zu Geschäftsbereich hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um einem Geschäftsbereich einen Standort hinzuzufügen. Wenn Sie auf die Option klicken, wird eine Liste mit verfügbaren Standorten angezeigt, aus der Sie wählen können.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Standorte zu öffnen.

Steuerelemente im Bereich "Verfügbare Standorte"

 Anwenden	Klicken Sie auf diese Option, um diesen Standort auf den ausgewählten Geschäftsbereich anzuwenden.
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich Verfügbare Standorte zu schließen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Verfügbare Standorte zu öffnen.

Hinzufügen von Standorten zu Geschäftsbereichen

So fügen Sie Ihrem Geschäftsbereich einen Standort hinzu:

1. Wählen Sie einen Geschäftsbereich aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Standorte** die Option **Standorte zu Geschäftsbereich hinzufügen**  .
Der Bereich **Verfügbare Standorte** wird geöffnet.
3. Wählen Sie einen Standort aus und klicken Sie auf **Anwenden**  .
Der Standort wird im Bereich **Standorte** angezeigt und dem ausgewählten Geschäftsbereich zugewiesen.

Tipp

Wenn Sie einen Standort auswählen, der nicht zugewiesen werden kann, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** mit einer Beschreibung des Fehlers geöffnet.

Sortieren von Standorten in Listen

Um die Standorte in einer Liste zu sortieren, klicken Sie auf die Überschrift der Spalte, nach der Sie die Standorte sortieren möchten.

Skills des Geschäftsbereichs

Sie können im Bereich **Geschäftsbereiche > Skills** die Skills auswählen, die Sie in die Geschäftsbereiche integrieren möchten. Zum Öffnen dieses Bereichs wählen Sie einen Geschäftsbereich aus, und klicken Sie im rechten Bereich auf **Skills**.

Skills werden nur Geschäftsbereichen zugewiesen.

Steuerelemente im Bereich "Skills"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um die Eigenschaften zu speichern, die Sie eingegeben oder geändert haben.
 Skills zu Geschäftsbereich hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um einem Geschäftsbereich einen Skill hinzuzufügen. Wenn Sie auf die Option klicken, wird eine Liste mit verfügbaren Skills angezeigt, aus denen Sie wählen können.
 Skills aus Geschäftsbereich entfernen	Klicken Sie auf diese Option, um einen Skill aus einem Geschäftsbereich zu entfernen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Skills zu öffnen.

Steuerelemente im Bereich "Verfügbare Skills"

 Anwenden	Klicken Sie auf diese Option, um diesen Skill auf den ausgewählten Geschäftsbereich anzuwenden.
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich Verfügbare Skills zu schließen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Verfügbare Skills zu öffnen.

Hinzufügen von Skills zu Geschäftsbereichen

So fügen Sie Ihrem Geschäftsbereich einen Skill hinzu:

1. Wählen Sie einen Geschäftsbereich aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Skills** die Option **Skills zu Geschäftsbereich hinzufügen**  .
Der Bereich **Verfügbare Skills** wird geöffnet.

Wichtig

Der Bereich "Verfügbare Skills" enthält nur Skills, die nicht zugewiesen wurden. Um einem anderen Geschäftsbereich denselben Skill zuzuweisen, müssen Sie zunächst die Zuweisung dieses Skills zu diesem Geschäftsbereich aufheben.

3. Wählen Sie einen Skill aus und klicken Sie auf **Anwenden**  .
Der Skill wird im Bereich **Skills** angezeigt und dem ausgewählten Geschäftsbereich zugewiesen.

Tipp

Wenn Sie einen Skill auswählen, der nicht zugewiesen werden kann, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** mit einer Beschreibung des Fehlers geöffnet.

4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Entfernen von Skills aus Geschäftsbereichen

So entfernen Sie einen Skill aus einem Geschäftsbereich:

1. Wählen Sie im Bereich **Skills** den zu entfernenden Skill aus.
2. Klicken Sie auf **Skills aus Geschäftsbereich entfernen**  .
3. Wenn das **Bestätigungsdiaologfeld** geöffnet wird, wählen Sie zum Fortfahren **Ja** und zum Abbrechen des Vorgangs **Nein** aus.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Sortieren und Durchsuchen von Skill-Listen

So sortieren Sie die Skills in einer Liste:

- Klicken Sie auf die Überschrift der Spalte, nach der Sie die Skills sortieren möchten.

So suchen Sie Skills in einer Liste:

- Geben Sie den Namen des Skills in das Feld **Suche** ein und drücken Sie die **Eingabetaste**.

Konfiguration des Geschäftsbereichs

Sie müssen über die Sicherheitsberechtigung [Auf Backend-Konfiguration zugreifen](#) verfügen, um den Bereich **Geschäftsbereiche > Konfiguration** anzeigen zu können.

Verwenden Sie den Bereich **Konfiguration** und die nachfolgend beschriebenen Parameter, um das Data Aggregator (DA)-Setup für den Geschäftsbereich zu konfigurieren.

- **Data Aggregator**—Wählen Sie die Data Aggregator-Instanz für diesen Geschäftsbereich aus. Wenn die ausgewählte Anwendung nicht vom Genesys Configuration Server validiert wurde oder keine Anwendung ausgewählt ist, verwendet WFM den Standardwert **<ohne>**.
-  **Data Aggregator neu starten** (*Symbol*)—Klicken Sie auf dieses Symbol, um DA neu zu starten. (Sie werden vor dem Neustart aufgefordert, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern.)
- **Stat Server**—Ein schreibgeschütztes Feld, das den Namen der Stat Server-Anwendung enthält, der in den Verbindungseigenschaften der ausgewählten Data Aggregator-Anwendung festgelegt wurde. Falls kein DA ausgewählt wurde oder die DA-Anwendungs- oder Stat Server-ID ungültig ist, bleibt dieses Feld leer.
- **Mandant**—Geben Sie den Namen des Mandanten ein. Der Standardwert ist **Umgebung**.
- **Mandanten-Passwort**—Geben Sie das Mandanten-Passwort ein. Das Passwort kann ein beliebiges Passwort sein. Dieser Wert wird nicht als Klartext angezeigt.
- **Zeitprofil**—Wählen Sie ein Zeitprofil aus der Dropdown-Liste aus. Diese Liste wird mit Daten aus dem Abschnitt **Optionen\Zeitprofile** der Stat Server-Anwendung gefüllt. Der Standardwert lautet **<ohne>**.

Standorte

Standorte entsprechen Telefonanlagen, die in Genesys Configuration Manager definiert und in WFM importiert werden.

Sie können in WFM Standorte definieren, die nicht mit einer Telefonanlage verknüpft sind. Dies ist angebracht, wenn die Telefonanlagen nicht der Organisationsstruktur Ihres Unternehmens entsprechen. Ein einziger Standort kann beispielsweise in mehrere Einheiten aufgeteilt werden, um eine Unterteilung nach **Geschäftsbereichen** widerzuspiegeln.

Navigieren Sie zu **Konfiguration > Organisation** und wählen Sie **Standorte**. Sie haben jetzt folgende Möglichkeiten:

- **Neue Standorte erstellen**
- **Standorte bearbeiten**
- **Standorte löschen**
- **Agenten zu Standorten zuordnen**
- **Agenten zwischen Teams verteilen.**

Standorteigenschaften

Wenn Sie einen Standort erstellen oder einen vorhandenen Standort auswählen, werden die Eigenschaften für diesen Standort im Bereich **Standorteigenschaften** angezeigt. Oben in diesem Bereich können Sie zusätzliche Konfigurationseinstellungen für diesen Standort anzeigen, indem Sie **Teams** oder **Agenten** auswählen.

Der Bereich **Eigenschaften** enthält die folgenden Felder:

- **Name**—Geben Sie einen Namen für den neuen Standort ein oder bearbeiten Sie den vorhandenen Namen. Der Name muss innerhalb der WFM-Umgebung eindeutig sein.
- **Zugeordnete Telefonanlage**—In einem schreibgeschützten Feld wird die mit diesem Standort verknüpfte Telefonanlage gemäß der Konfiguration in Genesys Administrator angezeigt.
- **Maximal verfügbare Arbeitsplätze**—Die maximale Anzahl der Arbeitsplätze im Contact Center. Sie beschränkt zu jeder Zeit die Anzahl der Agenten, die im Workforce Manager eingeplant werden können. Einige Kombinationen aus Aktivitäts-Sets und Aufgabensequenzen könnten zu einem Konflikt mit dieser Einschränkung führen. Bei Konflikten gibt der Dienstplaner dem Aktivitäts-Set Vorrang.
- **Zeitzone**—Die Standardzeitzone. Sie können sie durch Auswahl einer anderen Zeitzone in der Dropdown-Liste ändern.
- **Geschäftsbereich**—Der Geschäftsbereich, dem der Standort zugeordnet ist.
- **Alarmgrenzwert**—Die Anzahl der Minuten, die laut Konfiguration vor oder nach Aktivierung einer **Dienstplanstatusgruppe** verstreichen sollen, bevor von einer schwerwiegenden Nicht-Einhaltung des Agenten ausgegangen wird. Sie kann auf jede ganze Zahl von 0-1440 (24 Stunden) gesetzt werden. Der Standardwert beträgt 5 Minuten.
- **Automatische Genehmigung von Dienstplan-Tauschvorgängen zulassen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die automatische Genehmigung für diesen Tauschtyp zu aktivieren. Deaktivieren Sie es, um eine manuelle Genehmigung für alle Dienstplan-Tauschvorgänge von Agenten erforderlich zu machen.
- **Agenten erlauben, Mitarbeitertransport zu erstellen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Agenten an diesem Standort zu erlauben, Mitarbeitertransport-Gruppen zu erstellen und zu ändern.
- **Bezahlte Pausen sind obligatorisch**—Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, sind bezahlte Pausen während der Einsatzplanung obligatorisch. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen deaktiviert. Details zu dieser Option finden Sie im Kapitel über die Planung von Pausen und Mahlzeiten im Zusammenhang mit Ausnahmen im *Workforce Management Administrator's Guide*.
- **Mahlzeitbezogene Warnungen bei Dienstplanerstellung unterdrücken**—Ist dieses Kontrollkästchen aktiviert, werden mahlzeitbezogene Warnungen während der Dienstplanerstellung unterdrückt. Standardmäßig ist das Kontrollkästchen deaktiviert. Details zu dieser Option finden Sie im Kapitel über die Planung von Pausen und Mahlzeiten im Zusammenhang mit Ausnahmen im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Die folgenden Kontrollkästchen stehen beim Erstellen eines neuen Standorts zur Verfügung. Nachdem der Standort gespeichert wurde, sind diese Kontrollkästchen nicht mehr sichtbar:

- **Standardmäßige Dienstplanstatusgruppen und Ausnahmetypen erstellen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn WFM standardmäßige Dienstplanstatusgruppen und Ausnahmetypen erstellen soll.

- **Vorhandene Ausnahmen mit Standort verknüpfen**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, damit WFM überprüft, dass keiner der neu erstellten Ausnahmetypen für den Geschäftsbereich des Standorts denselben Namen wie ein vorhandener Ausnahmetyp hat. Wenn es Duplikate gibt, fügt WFM einen neuen Standort zu den verknüpften Standorten hinzu. Wenn keine Duplikate vorhanden sind, wird ein neuer Ausnahmetyp erstellt.

Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Standorten

Mit den folgenden Steuerelementen im Bereich **Standort** können Sie Standorte **erstellen**, **bearbeiten** und **löschen**:

 Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispielsweise den Namen eines Standorts.
 Neu	Klicken Sie auf diese Option, um einen neuen Standort hinzuzufügen.
 Löschen	Klicken Sie auf diese Option, um einen vorhandenen Standort zu löschen.
 Kopieren	Klicken Sie auf diese Option, um den ausgewählten Standort zu kopieren.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Standorte zu öffnen.

Erstellen neuer Standorte

1. Wählen Sie im Modul **Konfiguration** die Option **Organisation > Standorte**.
2. Klicken Sie im Bereich **Standorte** auf **Neu** .
3. Geben Sie im Bereich **Eigenschaften** in das Feld **Name** einen Namen für den Standort ein. Der Name muss innerhalb der WFM-Umgebung eindeutig sein.
4. Geben Sie im Feld **Maximal verfügbare Arbeitsplätze** die maximale Anzahl der Arbeitsplätze an diesem Standort ein.
5. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Zeitzone** eine Zeitzone für den Standort aus.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Geschäftsbereiche** den Geschäftsbereich aus, dem Sie diesen Standort zuweisen möchten.
7. Geben Sie im Feld **Alarmgrenzwert** einen Wert für den Alarm ein. Weitere Informationen zu diesem Parameter erhalten Sie unter **Alarmgrenzwert**.
8. Aktivieren Sie **Automatische Genehmigung von Dienstplan-Tauschvorgängen zulassen**, wenn den Agenten an diesem Standort Anforderungen für Dienstplan-Tauschvorgänge automatisch genehmigt werden sollen. Andernfalls lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert.
9. Aktivieren Sie **Agenten erlauben, Mitarbeitertransport zu erstellen**, um es Agenten an diesem Standort zu erlauben, Mitarbeitertransport-Gruppen zu erstellen. Andernfalls lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert.
10. Aktivieren Sie **Standardmäßige Statusgruppen für Dienstpläne und Ausnahmetypen erstellen**, wenn WFM standardmäßige Statusgruppen für Dienstpläne und Ausnahmetypen erstellen soll.

Andernfalls lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert.

11. Aktivieren Sie **Vorhandene Ausnahmen mit dem Standort verknüpfen**, wenn WFM überprüfen soll, dass kein neu erstellter Ausnahmetyp für den Geschäftsbereich des Standorts den gleichen Namen hat wie ein bereits vorhandener Ausnahmetyp. Andernfalls lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert.

12. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Eine Anleitung zur Konfiguration Ihres neuen Standorts finden Sie unter "[Standorteigenschaften](#)".

Erstellen von Standorten durch Kopieren

So erstellen Sie einen neuen Standort durch Kopieren eines vorhandenen:

1. Wählen Sie im Bereich **Standorte** einen Standort und klicken Sie auf **Kopieren**  .
2. Benennen Sie im Bereich **Eigenschaften** den neuen Standort um und konfigurieren Sie ggf. die Eigenschaften.

Obwohl einige Konfigurationseinstellungen vom Original auf die Kopie übertragen werden, müssen Sie den übrigen Teil der Konfiguration wie unter [Standorteigenschaften](#) und [Zuordnen von Agenten zu einem Standort](#) beschrieben durchführen.

Bearbeiten von Standorten

So konfigurieren Sie einen Standort oder bearbeiten dessen Konfiguration:

1. Wählen Sie ihn im Bereich **Standorte** aus.
2. Geben Sie die richtigen Einstellungen wie unter [Standorteigenschaften](#) beschrieben ein. Die Einstellungen im Bereich **Agenten** sind unter "[Zuordnen von Agenten zu einem Standort](#)" beschrieben.

Löschen von Standorten

So löschen Sie einen vorhandenen Standort:

1. Wählen Sie im Bereich **Standorte** den zu löschenden Standort aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .
3. Wenn das **Bestätigungsdiaologfeld** geöffnet wird, klicken Sie auf **Ja**, um den Vorgang fortzusetzen, oder auf **Nein**, um den ausgewählten Standort und dessen Eigenschaften beizubehalten.

Zuordnen von Teams zu einem Standort

Sie können Teams einem vorhandenen oder einem neu erstellten Standort zuordnen, indem Sie oben im Bereich **Eigenschaften** die Option **Teams** auswählen.

Die Steuerelemente im Bereich **Teams** werden nachstehend beschrieben.

Steuerelemente im Bereich "Teams"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um die Konfiguration im Bereich Teams zu speichern.
 Team erstellen	Klicken Sie auf diese Option, um am Standort ein neues Team zu erstellen.
 Team löschen	Klicken Sie auf diese Option, um ein Team aus dem Standort zu löschen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Teams zu öffnen.

Sie können die Liste **Team** sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift **Team-Name** klicken.

Wenn Sie ein neues Team erstellen, wird der Bereich **Team-Eigenschaften** geöffnet. Die dem ausgewählten Team zugewiesenen Agenten werden im Bereich **Team-Eigenschaften** angezeigt.

Wenn Sie auf **Agent zu Team hinzufügen** () klicken, werden Agenten im Bereich **Verfügbare Agenten** angezeigt und können nach **Nachname**, **Vorname** oder **Mitarbeiter-ID** gefiltert werden. Standardmäßig werden in diesem Bereich alle Agenten angezeigt, auf die Sie zugreifen können. Sie können den Team-Namen ändern, dem Team Agenten hinzufügen oder Agenten daraus entfernen sowie Agenten vom Standort entfernen.

Steuerelemente im Bereich "Team-Eigenschaften"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um die Konfiguration im Bereich Team-Eigenschaften zu speichern.
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich Team-Eigenschaften zu schließen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Team-Eigenschaften zu öffnen.
Feld Name	Geben Sie einen Namen für das Team ein.

 Agent zu Team hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um dem Team Agenten hinzuzufügen.
 Agent aus Team entfernen	Klicken Sie auf diese Option, um Agenten aus dem Team zu entfernen.
 Agent aus Standort entfernen	Klicken Sie auf diese Option, um Agenten vom Standort zu entfernen.

Wenn Sie einem Team Agenten hinzufügen, wird der Bereich **Verfügbare Agenten** geöffnet. Siehe die **Steuerelemente im Bereich "Verfügbare Agenten"**. Sie können diese Liste filtern, um Agenten nur aus bestimmten Geschäftsbereichen oder aber aus dem gesamten Unternehmen anzuzeigen und um nicht zugewiesene Agenten im Unternehmen oder Geschäftsbereich einzubeziehen. Siehe **Agentenfilter**.

Um Agenten im Bereich **Verfügbare Agenten** zu sortieren, klicken Sie auf eine beliebige Spaltenüberschrift.

Hinzufügen oder Entfernen von Agenten zu bzw. aus einem Team

So fügen Sie einem Team einen Agenten hinzu:

1. Klicken Sie im Bereich **Teams** auf **Agenten zu Team hinzufügen**  .
Der Bereich **Verfügbare Agenten** wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Agenten aus der Liste aus und klicken Sie auf **Anwenden**  . (Mit STRG oder der Umschalttaste können Sie mehrere Agenten gleichzeitig auswählen.)
3. Wenn Sie mit dem Zuweisen von Agenten fertig sind, klicken Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** auf **Schließen**  .

So entfernen Sie einen Agenten aus einem Team:

1. Wählen Sie im Bereich **Teams** den zu entfernenden Agenten aus. (Mit STRG oder der UMSCHALTSTASTE können Sie mehrere Agenten gleichzeitig auswählen.)
2. Klicken Sie auf **Agenten aus Team entfernen**  .

So entfernen Sie einen Agenten von einem Standort:

1. Wählen Sie im Bereich **Teams** den zu entfernenden Agenten aus.
2. Klicken Sie auf **Agenten von Standort entfernen**  .
3. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Warnung

Wenn Sie einen Agenten von einem Standort an einen anderen verschieben, stehen die alten Dienstpläne des Agenten auch weiterhin zum Anzeigen und für Berichtszwecke zur Verfügung. Kalenderobjekte, die zu dem Agenten gehören, stehen jedoch nicht zur Verfügung, wenn für den neuen Standort zukünftige Dienstpläne erstellt werden. Der Grund dafür ist, dass "Abwesenheitstypen", "Ausnahmetypen", "Verträge" und "Schichten" für jeden Standort separat konfiguriert werden.

Zuordnen von Agenten zu einem Standort

Sie können Agenten einem vorhandenen oder einem neu erstellten Standort zuordnen, indem Sie oben im Bereich **Eigenschaften** die Option **Agenten** auswählen.

Der Bereich **Agenten** enthält folgende Steuerelemente:

Steuerelemente im Bereich "Agenten"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um die Konfiguration im Bereich Agenten zu speichern.
<i>Optionsfelder</i> Suchen nach	Klicken Sie auf eines von drei Optionsfeldern, um einen Agenten in der Liste zu suchen: Nachname, Vorname, Mitarbeiter-ID .
<i>Feld</i> Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispiel: den Vornamen des Agenten.
 Agent zu Standort hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um Agenten dem Standort hinzuzufügen.
 Agent aus Standort entfernen	Klicken Sie auf diese Option, um Agenten vom Standort zu entfernen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Agenten zu öffnen.

Die diesem Standort zugewiesenen Agenten werden im Bereich **Verfügbare Agenten** angezeigt und können gefiltert werden. Standardmäßig werden in diesem Bereich alle Agenten angezeigt, auf die Sie zugreifen können.

Steuerelemente im Bereich "Verfügbare Agenten"

 Anwenden	Klicken Sie auf diese Option, um einen Agenten einem Standort zuzuweisen.
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich Verfügbare Agenten zu schließen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Verfügbare Agenten zu öffnen.
<i>Optionsfelder</i> Suchen nach	Klicken Sie auf eines von drei Optionsfeldern, um einen Agenten in der Liste zu suchen: Nachname, Vorname, Mitarbeiter-ID .

<p>Feld  Suche</p>	<p>Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispiel: den Vornamen des Agenten.</p>
<p> Filter</p>	<p>Klicken Sie auf diese Option, um die Liste verfügbarer Agenten zu filtern, indem Sie den Bereich Agentenfilter öffnen.</p> <p>Sie können diese Liste filtern, um Agenten nur aus bestimmten Geschäftsbereichen oder aber aus dem gesamten Unternehmen anzuzeigen und um nicht zugewiesene Agenten im Unternehmen oder Geschäftsbereich einzubeziehen. Siehe die Abbildung unten.</p>

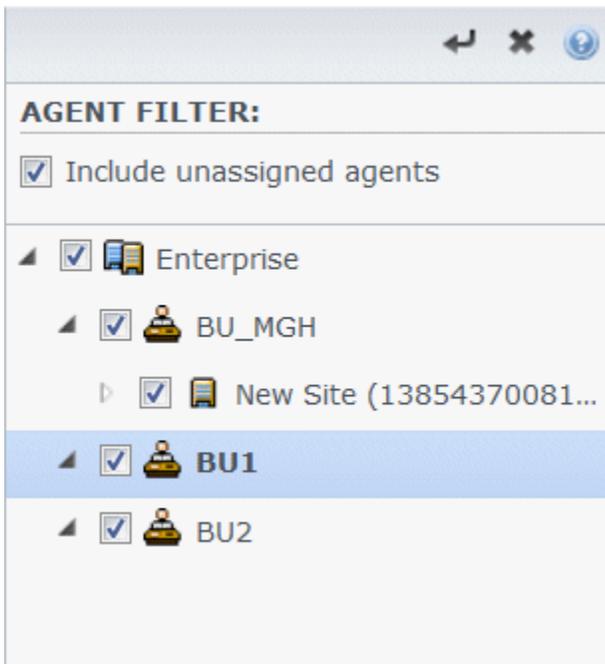


Abbildung: Agents Pane—Filtering

Sortieren von Agenten in Listen

Um Agenten im Bereich **Agenten** oder **Verfügbare Agenten** zu sortieren, klicken Sie auf die Überschrift der Spalte, nach der Sie die Agenten sortieren möchten.

Hinzufügen oder Entfernen von Agenten zu bzw. von einem Standort

So fügen Sie einem Standort einen Agenten hinzu:

1. Klicken Sie im Bereich **Agenten** auf **Agent zu Standort hinzufügen**  .
Der Bereich **Verfügbare Agenten** wird geöffnet.
2. Wählen Sie einen Agenten aus der Liste aus und klicken Sie auf **Anwenden**  . (Mit der STRG-Taste

oder der UMSCHALTASTE können Sie mehrere Agenten gleichzeitig auswählen.)

3. Wenn Sie mit dem Zuweisen von Agenten fertig sind, klicken Sie im Bereich **Verfügbare Agenten** auf **Schließen**  .

So entfernen Sie einen Agenten von einem Standort:

1. Wählen Sie im Bereich **Agenten** den zu entfernenden Agenten aus. (Mit der STRG-Taste oder der UMSCHALTASTE können Sie mehrere Agenten gleichzeitig auswählen.)
2. Klicken Sie auf **Agenten von Standort entfernen**  .

Warnung

Wenn Sie einen Agenten von einem Standort an einen anderen verschieben, stehen die alten Dienstpläne des Agenten auch weiterhin zum Anzeigen und für Berichtszwecke zur Verfügung. Kalenderobjekte, die zu dem Agenten gehören, stehen jedoch nicht zur Verfügung, wenn für den neuen Standort zukünftige Dienstpläne erstellt werden. Der Grund dafür ist, dass "Abwesenheitstypen", "Ausnahmetypen", "Verträge" und "Schichten" für jeden Standort separat konfiguriert werden.

Standortkonfiguration

Sie müssen über die Sicherheitsberechtigung [Auf Backend-Konfiguration zugreifen](#) verfügen, um den Bereich **Standorte > Konfiguration** anzeigen zu können.

Verwenden Sie den Bereich **Konfiguration** und die nachfolgend beschriebenen Parameter, um das Data Aggregator (DA)-Setup für den Standort zu konfigurieren.

- **Data Aggregator**—Wählen Sie die Data Aggregator-Instanz für diesen Standort aus. Wenn die ausgewählte Anwendung nicht vom Genesys Configuration Server validiert wurde oder keine Anwendung ausgewählt ist, verwendet WFM den Standardwert <ohne>.
-  **Data Aggregator neu starten** (*Symbol*)—Klicken Sie auf dieses Symbol, um DA neu zu starten. (Sie werden vor dem Neustart aufgefordert, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern.)
- **Stat Server**—Ein schreibgeschütztes Feld, das den Namen der Stat Server-Anwendung enthält, der in den Verbindungseigenschaften der ausgewählten Data Aggregator-Anwendung festgelegt wurde. Falls kein DA ausgewählt wurde oder die DA-Anwendungs- oder Stat Server-ID ungültig ist, bleibt dieses Feld leer.
- **Mandant**—Geben Sie den Namen des Mandanten ein. Der Standardwert ist Umgebung.
- **Mandanten-Passwort**—Geben Sie das Mandanten-Passwort ein. Das Passwort kann ein beliebiges Passwort sein. Dieser Wert wird nicht als Klartext angezeigt.
- **Zeitprofil**—Wählen Sie ein Zeitprofil aus der Dropdown-Liste aus. Diese Liste wird mit Daten aus dem Abschnitt **Optionen****Zeitprofile** der Stat Server-Anwendung gefüllt. Der Standardwert lautet <ohne>.
- **Für Statistik verwendeter Switch**—Wählen Sie die Telefonanlage aus, die zu Statistikzwecken verwendet werden soll. Der Standardwert lautet <ohne>.
- **Zugeordneter Switch**—Wählen Sie die Telefonanlage aus, die mit dem Standort verknüpft ist, der zum Synchronisieren von Genesys-Konfigurationsobjekten verwendet wird.
 - **Zuweisung von Agenten aufheben, wenn die Genesys-Anmeldung gelöscht wird** (*Kontrollkästchen*)— Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn WFM automatisch Zuweisungen von Agenten von diesem Standort entfernen soll, deren Anmeldung von diesem Standort gelöscht wurde.
 - **Agenten zuweisen, wenn die Anmeldungen nur für diesen Standort gelten** (*Kontrollkästchen*)—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn WFM diesem Standort automatisch jeden Agenten zuweisen soll, dessen Anmeldung nur für diesen Standort gilt.
- **Dedizierter WFM Server**—Wählen Sie die WFM Server-Instanz aus, die für Prognosen, Dienstplanerstellung, Tauschen sowie Leistungs- und Soll-/Ist-Messungen verwendet wird. Wenn die Option **SynchronizationLevel** der Anwendung WFM Server auf 1, festgelegt ist, werden Agenten unter dem **Zugeordneten Switch** synchronisiert, der in diesem Bereich ausgewählt ist. Der Standardwert lautet <ohne>.

Zeitzone

Zeitzone werden zunächst in Genesys Administrator eingerichtet und anschließend während der Synchronisierung an Workforce Management übertragen.

Zeitzone

In der Liste **Zeitzone** werden alle Zeitzone angezeigt, die während der Synchronisierung importiert wurden. Sie können nur die Zeitzone, die sich in dieser Liste befinden, auf WFM-Objekte wie Standorte oder Geschäftsbereiche anwenden.

Verwenden Sie die Bildlaufleiste oder geben Sie Suchkriterien in das Feld **Suche** ein, um eine Zeitzone zu suchen.

Informationen zur Sommerzeit

Jede jahreszeitbedingte Umstellung der Sommerzeit muss im Voraus konfiguriert werden, um Verlaufsdaten mit der richtigen lokalen Zeit aufzuzeichnen.

Synchronisieren von Zeitzone

WFM Server überträgt per automatischer Synchronisierung alle in Genesys Administrator konfigurierten Zeitzone an Workforce Management.

Durch die Synchronisierung werden die von Ihnen konfigurierten Einstellungen für die Sommerzeit in den Zeitzone überschrieben, es sei denn, Sie wählen die Option **Nicht synchronisieren** aus, wenn Sie die Sommerzeit konfigurieren. Weitere Informationen zu diesem Vorgang erhalten Sie unter "[Zeitzone-Einstellungen](#)".

Zeitzonen-Einstellungen

Sie konfigurieren die Zeitzonen-Einstellungen, indem Sie neue jahreszeitbedingte Zeitänderungen festlegen oder vorhandene Einstellungen für eine Zeitzone bearbeiten.

Festlegen von Informationen zur Sommerzeit

So legen Sie neue Informationen zur Sommerzeit fest:

1. Verwenden Sie die Bildlaufleiste oder geben Sie Suchkriterien in das Feld **Suche** ein, um die zu bearbeitende Zeitzone zu suchen.
2. Wählen Sie im Bereich **Einstellungen** die Option **Informationen zur Sommerzeit zur Zeitzone hinzufügen**, indem Sie auf  klicken.
Der Bereich **Informationen zur Sommerzeit** wird geöffnet.
3. Geben Sie **Startdatum und -zeit** sowie **Enddatum und -zeit** des Zeitraums ein, für den dieser Zeitversatz gelten soll.

Wichtig

Sie können für den gleichen Zeitraum nur jeweils einen Zeitversatz festlegen. Bei einem Standort und einem Geschäftsbereich der gleichen Zeitzone wirken sich die vorgenommenen Änderungen auf beide aus, falls Sie die Daten zur Sommerzeit für einen der beiden ändern.

4. Geben Sie im Feld **Ausgleich** die Differenz zwischen Sommerzeit und Normalzeit in Minuten ein oder klicken Sie so lange auf die Pfeiltaste nach oben/unten, bis die korrekte Anzahl an Minuten angezeigt wird.
Der Zeitversatz kann negativ (Uhr wird zurückgestellt) oder positiv (Uhr wird vorgestellt) sein. Der Zeitversatz kann nicht null (0) sein.

Um beispielsweise die US-Sommerzeit in die Standardzeit zu ändern (*Zurückdrehen*), müssen Sie als Wert für den Zeitversatz 60 eingeben. Am Ende des festgelegten Zeitraums wird der Zeitunterschied automatisch wieder korrigiert. Bei dem Beispiel mit der US-Sommerzeit heißt das, dass Ihr System die Uhr zu Beginn des nächsten Sommerzeitintervalls wieder um 60 Minuten korrigiert (*vorstellt*).

Wichtig

Der Wert für den Zeitversatz muss durch 30 teilbar sein.

5. Klicken Sie auf **Anwenden** , um die Änderungen zu speichern.

6. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Nicht synchronisieren** im Bereich **Einstellungen**, wenn bei der automatischen Synchronisierung die Einstellungen von Genesys Administrator nicht die Einstellungen überschreiben sollen, die Sie in Workforce Management Web konfigurieren.

Wichtig

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Nicht synchronisieren** deaktiviert lassen, wirkt sich die automatische Synchronisierung auf die Einstellungen des aktuellen Jahres aus. Beispiel: 2 am GMT wird in einen Äquivalenzwert dieser Zeit in der PST-Zeitzone geändert (d. h. in GMT-8).

Bearbeiten von Informationen zur Sommerzeit

So bearbeiten Sie die Informationen zur Sommerzeit:

1. Wählen Sie in der Liste **Zeitzone** die Zeitzone aus, deren Informationen zur Sommerzeit Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie im Bereich **Einstellungen** auf **Informationen zur Sommerzeit**, um den entsprechenden Bereich zu öffnen.
3. Zum Konfigurieren der Einstellungen befolgen Sie die Schritte im Abschnitt **Festlegen von Informationen zur Sommerzeit**.
4. Wenn Sie mit der Bearbeitung fertig sind, klicken Sie zum Speichern Ihrer Änderungen auf **Anwenden** .

Löschen von Informationen zur Sommerzeit

So löschen Sie Sommerzeiteinstellungen für eine Zeitzone:

1. Klicken Sie im Bereich **Informationen zur Sommerzeit** auf **Informationen zur Sommerzeit aus Zeitzone entfernen** .
2. Wenn das '**Bestätigungsdialoefeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf Ja**' oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**. Gehen Sie vorsichtig vor, wenn Sie fortfahren. Wenn Sie **Ja** wählen, kann die Aktion nicht rückgängig gemacht werden.

Abwesenheitsauktion

Sie aktivieren die Auktion für Abwesenheiten von WFM, indem Sie *Auktionszeiträume* erstellen und konfigurieren und sie einer Single-Site- oder Multi-Site-Aktivität zuordnen. Nach der Konfiguration können Agenten, die sich innerhalb des Standorts befinden und der Multi-Site-Aktivität zugeordnet sind, mehrere gleichzeitige Abwesenheitsanträge innerhalb des Auktionszeitraum einreichen, die WFM dann zwischen dem bzw. der festgelegten Prozessstartdatum/Uhrzeit und Prozessenddatum/Uhrzeit bearbeitet.

WFM gewährt diese Abwesenheitsanträge, abhängig von Seniorität und/oder Rang. Abwesenheitsanträge, die WFM nicht gewähren kann, werden nach Enddatum/Uhrzeit des Auktionszeitraums bearbeitet, sollten in den Abwesenheitseinschränkungen Zeitfenster verfügbar sein. Nach dem Enddatum/Uhrzeit verarbeitet WFM weiterhin Anträge, wartet aber nicht darauf, dass der Agent Änderungen an den gewünschten Anträgen auf der Warteliste, die nicht gewährt werden können, Änderungen vornimmt, noch wird der Auktionsstatus des Agenten aktualisiert.

So aktivieren Sie Auktionen für Abwesenheit (Urlaub):

1. **Erstellen Sie den Auktionszeitraum.**
2. **Konfigurieren Sie seine Eigenschaften**, indem Sie das gewünschte Start- und Enddatum sowie die Einschränkungen der Auktionszeitraums eingeben.
3. **Verknüpfen Sie Standorte** und eine **Multi-Site-Aktivität** mit dem Auktionszeitraum.

Wichtig

Abwesenheitsanträge können nur während der Auktion gewährt werden, wenn die Abwesenheitstypen mit Abwesenheitsregeln verknüpft sind, die automatische Gewährung aktiviert haben. Wenn die automatische Gewährung für eine Abwesenheitsregel deaktiviert ist oder die Abwesenheitsregel keinem Abwesenheitstyp zugewiesen ist, wird der Antrag nicht innerhalb des Auktionszeitraums bearbeitet. Wenn die Einstellung "Zulässige Agenten-Zeitüberschreitung" für den Auktionszeitraum konfiguriert wurde, wird dieser Zeitraum bei diesen Anfragetypen nicht berücksichtigt, da sie nicht automatisch gewährt werden können. WFM wartet jedoch trotzdem darauf, dass ein Agent seinen Antrag ändert, um eine automatische Gewährung zu ermöglichen.

Eingeben und Ändern von Abwesenheitsanträgen

In der Ansicht **Kalender** können Sie jederzeit manuell Abwesenheitsanträge der Agenten ändern, neue Anträge eingeben oder vorhandene Anträge gewähren, auch nachdem die Auktion gestartet wurde.

In den Ansichten der **Abwesenheitsauktion** können Sie einen Agenten manuell *überspringen*, wenn der Zuweisungsprozess der Auktion sich im Status **Zeitüberschreitung** befindet. Sie können die Reihenfolge der Bearbeitung jederzeit anpassen, indem Sie den Status eines Agenten auf **Übersprungen** oder **Bereit** festlegen, was darauf hinweist, dass der automatische Auktionsprozess den Antrag des Agenten nicht berücksichtigen soll. Wenn Sie den Status des Agenten auf **Übersprungen** festlegen, fährt die Auktionszuweisung mit der Anfrage des nächsten Agenten fort.

Wann können Agenten Anträge übermitteln oder ändern?

Agenten können jederzeit neue Abwesenheitsanträge eingeben, auch dann, wenn die Auktionszuweisung gestartet wurde und ihre vorhandenen Anträge bereits bearbeitet wurden. Die neuen Anträge erhalten den Status **Bevorzugt auf Warteliste**, wie alle anderen Anträge, die für die Auktion zusammengefasst werden. Nach der Eingabe des neuen Antrags müssen Agenten den Status der Anfrage auf **Bereit** ändern.

Agenten müssen die Abwesenheitsanträge, die über die **Grenzen des Auktionszeitraums** hinausgehen, als zwei oder mehr separate Anträge eingeben, wobei alle Elemente in jedem Antrag entweder vollständig innerhalb oder außerhalb der Grenzen liegen müssen. WFM lehnt Anträge ab, die sich über die Grenzen erstrecken. Wenn vorhandene Anträge dieses Typs (aufgrund von Datenmigration) vorhanden sind, berücksichtigt die Auktionszuweisung nur den Teil des Antrags, der innerhalb der Grenzen liegt, auch wenn dies bedeutet, dass nur der Teil des Antrags gewährt wird.

Agenten können ein einzelnes Element in eines Batch-Antrags, der mehrere Elemente enthält, nicht löschen oder widerrufen. Für alle Objekte im Antrag wird die gleiche Aktion ausgeführt. Das Gleiche gilt, wenn sich der Status von Abwesenheitselementen innerhalb eines Batches ändert (in "Gewährt", "Gewünscht" oder "Abgelehnt"). Ein Supervisor kann dies jedoch außer Kraft setzen.

Auflösung von Anträgen

Wenn die Auktion läuft, wendet WFM die für den Auktionszeitraum konfigurierte Auflösungsregel an (siehe Zeilen 9-12 unter **Auktionszeiträume - Eigenschaften**) und löst die Abwesenheitswünsche automatisch auf, indem sie entweder gewährt werden oder andere Maßnahmen, z. B. die Warteliste, zum Einsatz kommen. Nachdem Enddatum/Uhrzeit erreicht sind, fährt WFM damit fort, alle Abwesenheitsanträge, die noch nicht bearbeitet wurden, mithilfe von Auflösungsregeln zu verarbeiten. Abwesenheitsanträge, die nach Enddatum/Uhrzeit eingereicht werden, werden auf der **Grundlage von FIFO** verarbeitet.

Algorithmus der automatischen Auktionszuweisung

Der automatische Auktionszuweisungsprozess läuft mehrmals zwischen Bearbeitungsstartdatum/ Uhrzeit und Enddatum/Uhrzeit mit einer zuvor festgelegten Häufigkeit und verwendet folgenden Algorithmus:

1. Für jeden Agenten im Status **Wartend**:
 - Überprüfung, ob das Zeitlimit des Agenten abgelaufen ist:
 - Wenn es abgelaufen ist, wird der Agent auf **Zeitlimit erreicht** gesetzt.

2. Wenn *übersprungene* Agenten (oben) noch im Status **Wartend** sind:
 - FERTIG. Warten bis zur nächsten Ausführung.
3. Die Agentenliste wird in der vordefinierten Reihenfolge bearbeitet, wobei nach Agenten im Status **Eingabe** und **Bereit** gesucht wird.
 - Bei **Bereit** oder **Eingabe**, jedoch die für die Auktion **Zulässige Agenten-Zeitüberschreitung** = 0 (was bedeutet, nicht gewartet wird, dass der Agent Anträge ändert):
 - Versuchen, alle anstehenden („Gewünscht“/„Warteliste“) Abwesenheitsanträge innerhalb dieses Auktionszeitraums zu gewähren.
 - Wenn alle anstehenden Anträge erfolgreich gewährt wurden:
 - Agentenstatus wird auf **Verarbeitet** festlegen und anschließend den nächsten Agenten bearbeiten.
 - Einige anstehende Anträge konnten nicht gewährt werden oder der Status des Agenten ist **Eingabe**, (d. h. der Wert der für den Auktionszeitraum **Zulässigen Agenten-Zeitüberschreitung** ist > 0):
 - Agentenstatus auf **Wartet** festlegen.
 - Die Wartezeit wird berechnet, indem die Zeitüberschreitungsdauer zum nächsten Verfügbarkeitsintervall des Agenten addiert wird.
 - FERTIG. Warten bis zur nächsten Ausführung.
 - Mit dem nächsten Agenten fortfahren.

Wartend:

Das Zeitintervall, während der das System auf den Agenten wartet oder *<auf den Agenten wartet bis>* errechnet sich wie folgt:

1. Die aktuelle Uhrzeit wird in die Zeitzone des Agenten umgewandelt und die aktuelle Uhrzeit des Agenten berechnet.
2. Wenn der Agent sich zurzeit innerhalb der geplanten Schicht aus dem Master-Dienstplan befindet.
 - Berechnen Sie *<verbleibende Schichtzeit > = <Endzeit der Schicht> - <aktuelle Uhrzeit>*.
 - Wenn die *<für den Auktionszeitraum konfigurierte Zeitüberschreitung>* kleiner ist als die *<verbleibende Schichtzeit >*, dann:
 - entspricht *<auf den Agenten warten bis>* der *<aktuellen Uhrzeit> + <für den Auktionszeitraum konfigurierte Zeitüberschreitung>*.
 - FERTIG.
 - Andernfalls:
 - *<Verbleibende Zeitüberschreitung> = <für den Auktionszeitraum konfigurierte Zeitüberschreitung> - <verbleibende Schichtzeit>*.
 - Aktuelle Uhrzeit des Agenten wird auf Mitternacht des nächsten Tages festgelegt.
 1. Berechnung von **Nächster Tag**.
3. Andernfalls wird überprüft, ob der Agent sich auf dem Dienstplan (mit Ausnahme der Schicht einschließlich, aber nicht begrenzt auf arbeitsfreier Tag und/oder Ganztagsausnahme) für den

Kalendertag der aktuellen Uhrzeit des Agenten befindet.

- *<verbleibende Zeitüberschreitung> = <für den Auktionszeitraum konfigurierte Zeitüberschreitung>*
- Aktuelle Uhrzeit des Agenten wird auf Mitternacht des nächsten Tages festgelegt.
 1. Berechnung von **Nächster Tag**.
- 4. Andernfalls wird der Vertrag des Agenten überprüft, um festzustellen, ob sich der Agent zurzeit innerhalb der Verfügbarkeit gemäß Vertrag befindet.
 - Fahren Sie wie bei der Schicht oben fort, aber mit *<Verfügbarkeit Endzeit>* statt *<Endzeit der Schicht>*.

Nächster Tag:

1. Überprüfung, ob für den Tag der aktuellen Uhrzeit des Agenten ein Dienstplan vorhanden ist.
 - Überprüfen, ob eine Schicht vorliegt, die zum aktuellen Zeitpunkt oder später als die aktuelle Uhrzeit beginnt.
 - Wenn *<verbleibende Zeitüberschreitung>* kleiner ist als *<Schichtdauer>*:
 - *<auf den Agenten warten bis>* ist *<Startzeit der Schicht> + <verbleibende Zeitüberschreitung>*
 - FERTIG.
 - Andernfalls:
 - *<verbleibende Zeitüberschreitung> = <verbleibende Zeitüberschreitung> - <Schichtdauer>*.
2. Andernfalls Überprüfung, ob für der Tag der aktuellen Uhrzeit des Agenten ein Verfügbarkeitsfenster gemäß Vertrag besteht.
 - Fahren Sie wie bei der Schicht oben fort, aber verwenden Sie *<Verfügbarkeit Dauer>* statt *<Schichtdauer>*.
3. Aktuelle Uhrzeit des Agenten wird auf Mitternacht des nächsten Tages festgelegt.
4. Wenn die aktuelle Uhrzeit des Agenten nach dem Bearbeitungsintervall des Auktionszeitraums liegt:
 - *<auf Agent warten bis> = Enddatum/Uhrzeit* des Auktionszeitraums.
 - FERTIG.
 1. Berechnung von **Nächster Tag**.

Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen

Wenn das WFM 8.5.2-Back-End, das in Ihrer Umgebung bereitgestellt wird, älter ist als Version 8.5.203, entsprechen die auf der Benutzeroberfläche angezeigten Ansichten der Abwesenheitsauktion den Inhalten dieses Themas, mit Ausnahme der Themen **Eingeben und Ändern von Abwesenheitsanträgen** und **Algorithmus der automatischen Auktionszuweisung**, die in Versionen vor 8.5.203 nicht anwendbar sind.

Agenten können Abwesenheitsanträge weiterhin wie gewohnt einreichen. WFM gewährt diese aber nicht automatisch oder führt andere Aktionen aus, wenn die Anträge (auch teilweise) innerhalb eines konfigurierten Zeitraums liegen. Diese Anträge werden von WFM zum festgelegten Auktions-Bearbeitungsdatum bearbeitet (Auflösungsdatum/-uhrzeit).

Erstellen und Konfigurieren von Auktionszeiträumen

Verwenden Sie die Verfahren und Informationen in diesem Thema, um Auktionszeiträume zu **erstellen**, zu **kopieren**, zu **löschen** und **auszusetzen**.

Erstellen von Auktionszeiträumen

So erstellen und konfigurieren Sie einen Auktionszeitraum:

1. Wählen Sie **Konfiguration > Auktionszeiträume für Abwesenheiten** aus.
2. Wählen Sie einen Standort innerhalb eines Geschäftsbereichs, und klicken Sie auf **Neu**  .
Der Bereich **Eigenschaften** wird geöffnet.
3. Legen Sie die **Eigenschaften** des Auktionszeitraums fest.
4. **Verknüpfen Sie Standorte** mit diesem Auktionszeitraum.
5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Tipp

Sie können Auktionszeiträume für den gleichen Standort erstellen, die sich innerhalb Startdatum/Uhrzeit und Enddatum/Uhrzeit überschneiden. Der Zeitraum zwischen Öffnungsdatum/Uhrzeit und Enddatum/Uhrzeit darf sich damit jedoch nicht überlappen oder überschneiden.

Kopieren von Auktionszeiträumen

Wenn Sie einen anderen Auktionszeitraum unter Verwendung von Eigenschaften, die einem vorhandenen Zeitraum ähneln, erstellen möchten, erstellen Sie einen neuen Auktionszeitraum durch Kopieren eines vorhandenen und nehmen dann die gewünschten Änderungen vor.

So kopieren Sie einen Auktionszeitraum:

1. Wählen Sie eine Auswahlverfahrensperiode in der Liste aus und klicken Sie auf **Kopieren**  .

Daraufhin wird die Hierarchie der Geschäftsbereiche und Standorte innerhalb des Unternehmens angezeigt.

2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Auktionszeitraum ein.
3. Ändern Sie die Einstellungen für Eröffnungs- und Bearbeitungsstartdatum/-zeit und -enddatum/-zeit nach Bedarf.
4. Wählen Sie den Standort oder die Standorte aus, der bzw. die mit dem Auktionszeitraum verknüpft werden soll(en), und klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Löschen von Auktionszeiträumen

So löschen Sie einen Auktionszeitraum:

1. Wählen Sie im Bereich **Auktionszeiträume für Abwesenheiten** den zu löschenden Auktionszeitraum für Abwesenheiten aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .
3. Wenn das **Bestätigungsdiaologfeld** angezeigt wird, wählen Sie zum Löschen des ausgewählten Auktionszeitraums **Ja**, oder wählen Sie **Nein**, um den Vorgang abubrechen.

Aussetzen eines Auktionszeitraums

Sie können den Zuweisungsprozess der Auktion für den Auktionszeitraum durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Diesen Auktionszeitraum nicht bearbeiten** im Bereich **Eigenschaften** vorübergehend aussetzen. Wenn diese Option aktiviert ist, werden die Abwesenheitsanträge für den Auktionszeitraum nicht bearbeitet. Wenn das Kontrollkästchen deaktiviert wird, wird die Bearbeitung der Auktion fortgesetzt, wo sie gestoppt wurde.

Wenn das aktuelle Datum/Uhrzeit vor Bearbeitungsstartdatum/Uhrzeit oder nach Enddatum/Uhrzeit liegt, wird die Bearbeitung nicht fortgesetzt.

Eigenschaften des Auktionszeitraums

Nach der Erstellung neuer Auktionszeiträume müssen Sie die Eigenschaften konfigurieren. Es ist wichtig, dass Sie die Auswirkungen dieser Einstellungen auf den Zuweisungsprozess der Auktion verstehen, insbesondere wenn Sie die verschiedenen Eigenschaften von Datum und Uhrzeit für mehrere Auktionszeiträume festlegen.

Steuerelemente im Bereich "Eigenschaften"

Steuerelement	Beschreibung
Name	Der Name des Auktionszeitraums
Multi-Site-Aktivität 	Öffnet eine Liste der Multi-Site-Aktivitäten (MSA), die Ihnen ermöglicht, eine mit einem Abwesenheitsauktionszeitraum zu verknüpfen. Nachdem die MSA mit einem Auktionszeitraum verknüpft wurde, haben Agenten, die die MSA durchführen können, die Möglichkeit, für diesen Auktionszeitraum Abwesenheit zu bieten.
Eröffnungsdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit, ab der die Regeln des Auktionszeitraums für die Abwesenheitsanträge des Agenten gelten und die Bearbeitung mit der Zusammenfassung der Anträge beginnt. Agenten können Anträge für den Auktionszeitraum nicht vor Öffnungsdatum/-zeit senden. Jedoch können sie für einen beliebigen anderen Auktionszeitraum Anträge senden, die für den gleichen Zeitraum konfiguriert sind, wenn sie nach Eröffnungsdatum/Uhrzeit und vor Enddatum/Uhrzeit eingereicht werden.
Bearbeitungsstartdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der die Bearbeitung der Abwesenheitsanträge dieses Auktionszeitraums beginnt.
Enddatum und Uhrzeit	Datum und Uhrzeit für das Ende der Bearbeitung der Abwesenheitsanträge dieses Auktionszeitraums. Der Auktionszuweisungsprozess läuft mehrmals zwischen Bearbeitungsstartdatum/Uhrzeit und Enddatum/Uhrzeit und bearbeitet die Abwesenheitsanträge, die nach Eröffnungsdatum/Uhrzeit zusammengefasst wurden.
Startdatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit, zu der dieser Auktionszeitraum für Abwesenheitsanträge beginnt.
Enddatum und -uhrzeit	Datum und Uhrzeit für das Ende dieses Auktionszeitraums für Abwesenheitsanträge. Die Eigenschaften von Startdatum/-zeit und Enddatum/-zeit bestimmen das Intervall für die Abwesenheitsanträge, die den Regeln für diesen Auktionszeitraum unterliegen. Beim Festlegen dieser Daten/Uhrzeiten gibt es ein paar Szenarien, die Sie berücksichtigen sollten: <ul style="list-style-type: none"> • <i>Mehrere Auktionszeiträume, die für das gleiche Intervall konfiguriert wurden</i> —Wenn Sie mehrere Auktionszeiträume mit gleichen Startdaten/Uhrzeiten und Enddaten/Uhrzeiten konfigurieren, müssen Sie sicherstellen, dass

Steuerelement	Beschreibung
	<p>sich die Intervalle zwischen Eröffnungsdatum/ Uhrzeit und Enddatum/Uhrzeit nicht überlappen oder überschneiden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Überschreiten der Intervallgrenzen — Die Daten aller simultanen Abwesenheitsanträge müssen entweder innerhalb oder außerhalb des Intervalls für Startdatum/-uhrzeit und Enddatum/-uhrzeit liegen. Wenn Agenten Abwesenheit für Daten beantragen, die die Grenze des Auktionszeitraums überschreiten, müssen sie separate Anträge senden, wobei jeder Antrag innerhalb oder außerhalb des Intervalls von Startdatum/-uhrzeit und Enddatum/-uhrzeit liegen muss. Wenn Agenten Anfragen senden, die ein Intervall überschreiten, lehnt WFM diese ab.
Zeitzone <i>Dropdown-Liste</i>	Die für dieses Auktionszeitraum festgelegte Zeitzone, die für Datums- und Zeitangaben verwendet wird. Falls gewünscht, können Sie die Zeitzone des Geschäftsbereichs auswählen.
Zulässige Agenten-Zeitüberschreitung	<p>Das Zeitintervall (in Stunden und Minuten), in dem der Agent seine Abwesenheitsanträge ändern darf, um Abwesenheitseinschränkungen einzuhalten, wenn er sich im Status Wartend befindet.</p> <p>Wenn der Zuweisungsprozess der Auktion einen Agenten findet, dessen Abwesenheitswünsche nicht gewährt werden können, wartet er für das Zeitintervall, das in dieser Eigenschaft angegeben ist, bevor er mit dem nächsten Agenten fortfährt. Wenn ein Agent allerdings für den gesamten Wartezeitraum nicht verfügbar ist, zählt der Auktionszuweisungsprozess nicht die nicht verfügbare Zeit. Die verfügbare Zeit wird durch den Dienstplan des Agenten bestimmt oder, wenn der Dienstplan nicht verfügbar ist, seinen Vertrag.</p>
Maximale Anzahl an Wochen, die beantragt werden können	Die maximale Anzahl an Wochen, die der Agent für den gesamten Auktionszeitraum in mehreren Anträgen beantragen kann.
Maximale Anzahl an Tagen, die beantragt werden können	Die maximale Anzahl an Tagen, die der Agent für den gesamten Auktionszeitraum in mehreren Anträgen beantragen kann.
Maximale Stundenanzahl, die beantragt werden kann	<p>Die maximale Anzahl an Stunden, die der Agent für den gesamten Auktionszeitraum in mehreren Anträgen beantragen kann.</p> <p>Der Standardwert ist 0 für die maximale Anzahl von <Wochen, Tagen, Stunden>, die beantragt werden können, und weist darauf hin, dass diese Einschränkung für den Auktionszeitraum nicht überwacht wird.</p>

Steuerelement	Beschreibung
	<p>Nur die Abwesenheitsanträge, die nach Eröffnungsdatum/Uhrzeit des Auktionszeitraums gesendet wurden, werden auf die Einstellungen für die maximale Anzahl von <Wochen, Tagen, Stunden> angerechnet.</p>
	<p>Die minimale Anzahl an aufeinanderfolgenden Tagen, die der Agent in einem einzelnen Antrag einschließen kann.</p> <p>Der Standardwert ist 0 für diese Eigenschaft und weist darauf hin, dass diese Einschränkung für den Auktionszeitraum nicht überwacht wird.</p> <p>Diese Eigenschaft definiert die erforderliche Anzahl an kombinierten arbeitsfreien Tagen und Abwesenheiten in einem einzelnen Antrag. Wenn Agenten über bekannte arbeitsfreie Tage verfügen, wie in ihrem Vertrag definierte arbeitsfreie Tage, gewährte arbeitsfreie Kalendertage oder arbeitsfreie Tage nach Turnusmuster, werden sie im Parameter "Mindestzahl aufeinander folgender Tage" mitgezählt. Das heißt, dass Agenten keine Abwesenheit für bereits bekannte arbeitsfreie Tage beantragen müssen.</p>
<p>Kontrollkästchen Nur ganztägige Abwesenheitsanträge zulassen</p>	<p>Wenn diese Option aktiviert ist, können Agenten nur ganztägige Abwesenheit beantragen (können keine Teilzeit-Abwesenheit beantragen).</p>
<p>Kriterien (Optionsfelder)</p>	<p>Die vier verfügbaren Prioritäten für den Auktionszeitraum: Rang, Seniorität, Seniorität und Rang oder Eingangsreihenfolge. Die Anträge werden je nach ausgewählter Priorität gewährt, abgelehnt oder auf die Warteliste gesetzt.</p> <p>Wenn das Sortierungskriterium auf Eingangsreihenfolge festgelegt ist, wird der Zeitstempel des letzten Datums/Uhrzeit berücksichtigt, an dem der Agent seinen Auktionsstatus auf Bereit geändert hat (nicht Datum/Uhrzeit, an dem die Anforderung gesendet wurde).</p>
<p>Diesen Auktionszeitraum für Abwesenheiten nicht bearbeiten. (Er wird nach der Verarbeitung automatisch vom System geprüft.) (Kontrollkästchen)</p>	<p>Ermöglicht das Aussetzen des Auktionszuweisungsprozesses, wenn Sie ihn aus irgendeinem Grund vorübergehend aussetzen müssen oder wenn Sie aus irgendeinem Grund nicht möchten, dass der Auktionszeitraum bearbeitet wird.</p> <p>Achten Sie darauf, die Einstellungen für Eigenschaften zu speichern, wenn Sie dieses Kontrollkästchen für einen vorhandenen Auktionszeitraum aktivieren.</p>
<p>Nachricht an Agenten</p>	<p>Sie können Informationen eingeben, die Ihrer Meinung nach für diesen Auktionszeitraum für den</p>

Steuerelement	Beschreibung
	Agenten relevant sind.

Ansichten von Web für Supervisoren in früheren Versionen

Wenn das WFM 8.5.2-Backend, das in Ihrer Umgebung bereitgestellt wird, älter ist als Version 8.5.203, entsprechen die auf der Benutzeroberfläche angezeigten Ansichten des Auktionszeitraums für Abwesenheiten dem unten beschriebenen Verfahren. Das einzige andere Thema auf dieser Seite, das auf Versionen vor DRAFT03 anwendbar ist, ist **Löschen von Auktionszeiträumen**.

Konfigurieren von Auktionszeiträumen für Abwesenheiten

So konfigurieren Sie einen Auktionszeitraum:

1. Wählen Sie im Modul **Konfiguration** die Option **Konfiguration > Auktionszeiträume für Abwesenheiten**.
2. Wählen Sie einen Standort innerhalb eines Geschäftsbereichs, und klicken Sie auf **Neu** . **Daraufhin wird der Bereich Auktionszeiträume für Abwesenheiten geöffnet.**
3. Geben Sie die Parameter für die Auktionszeiträume in die folgenden Felder ein:
 - **Name**—Geben Sie einen Namen für Auktionszeitraum ein.
 - **Verarbeitungsdatum und -uhrzeit**—Geben Sie das Datum und die Uhrzeit der Bearbeitung dieses Auktionszeitraums ein.
 - **Startdatum und -uhrzeit**—Geben Sie das Startdatum und die Startuhrzeit dieses Auktionszeitraums ein.
 - **Enddatum und -uhrzeit**—Geben Sie das Enddatum und die Enduhrzeit dieses Auktionszeitraums ein.
4. Wählen Sie in der Dropdown-Liste eine Zeitzone aus. (Falls gewünscht, können Sie die Zeitzone des Geschäftsbereichs wählen.)
5. Geben Sie einen Wert für die **Mindestanzahl an Tagen pro Antrag** ein.
6. Wählen Sie eine dieser vier Prioritäten für die Auswahlverfahrensperiode: **Rang, Seniorität, Seniorität und Rang** oder **Wer zuerst kommt, mahlt zuerst**. Die Anträge werden je nach Priorität gewährt, abgelehnt oder auf die Warteliste gesetzt.
7. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Diesen Auktionszeitraum nicht bearbeiten**, wenn der Auktionszeitraum aus irgendeinem Grund nicht verarbeitet werden soll. (Es wird nach der Verarbeitung automatisch vom System aktiviert).
8. Im Feld **Nachricht an Agenten** können Sie Informationen eingeben, die Ihrer Meinung nach für den Auktionszeitraum relevant sind.
9. **Verknüpfen Sie Standorte** mit diesem Auktionszeitraum.
10. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Tipp

Wenn sich beim Speichern die Daten von zwei beliebigen Auktionszeiträumen für einen Standort überschneiden, zeigt WFM eine Fehlermeldung an.

Kopieren eines Auktionszeitraums

So kopieren Sie einen Auktionszeitraum und ändern die ihm zugeordneten Standorte:

1. Wählen Sie eine Auswahlverfahrensperiode in der Liste aus und klicken Sie auf **Kopieren** . Daraufhin wird die Hierarchie der Geschäftsbereiche und Standorte innerhalb des Unternehmens angezeigt.
2. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für den Auktionszeitraum ein.
3. Wählen Sie den Standort aus, der mit der Auswahlverfahrensperiode verknüpft werden soll, und klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Agentenstatus im Auktionsprozess

Im Bereich **Status** in der Ansicht **Abwesenheitsauktion** werden Agenten aufgelistet, die im Auktionszeitraum Anträge gesendet haben, und in der Reihenfolge sortiert, in der sie bei der Zuweisung in der Auktion verarbeitet werden. Sie können den Bereich **Status** verwenden, um den Status eines Agenten manuell zu ändern, während Sie Abwesenheitsanträge von Agenten im Auktionszeitraum verwalten.

Informationen über Agenten-Status werden in den folgenden Spalten angezeigt:

- **Aktionen**  —Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, werden die **Abwesenheitsdetails** des Agenten in einem separaten Fenster geöffnet.
- **Reihenfolge**—Gibt die Position des Agenten in der Verarbeitungwarteschlange der Auktionszuweisung an.
- **Agenten**—Vor- und Nachname des Agenten.
- **Status**—Der Status des Agenten; **Eingeben**, **Übersprungen**, **Bereit**, **Wartet**, **Abgearbeitet** oder **Zeitlimit erreicht**.
- **Geändert**—Datum und Uhrzeit der Änderung des aktuellen Status des Agenten.
- **Enddatum der Wartezeit**—Das Datum, an dem die Wartezeit für Änderungsanträge dieses Agenten endet und die Zuweisung in der Auktion zum nächsten Agenten in der Warteschlange wechselt.
- **Standort**—Der Name des Standorts des Agenten.
- **Team**—Der Name des Teams des Agenten.

Wie Status die Antragsverarbeitung beeinflussen

Der Status des Agenten legt fest, wann und wie ihre Abwesenheitsanträge bei der Zuweisung in der Auktion verarbeitet werden. Beispielsweise können folgende Status in der Dropdown-Liste "Status" ausgewählt werden:

- **Eingabe**—Der anfängliche (Standard)-Status, der dem Agenten zugewiesen wird. Dieser zeigt an, dass der Agent Abwesenheitsanträge stellen kann, die der Warteschlange des Auktionszeitraums hinzugefügt werden sollen. Agenten und Supervisoren können diesen Status jederzeit festlegen, wenn Agenten ihre Anträge ändern möchten. Bei der Verarbeitung in der Auktion setzt WFM den Status der Zuweisung in der Auktion auf **Wartet** und sendet dem Agenten eine E-Mail-Benachrichtigung.
- **Bereit**—Wird in der Regel von Agenten festgelegt und weist darauf hin, dass die Abwesenheitsanträge eingereicht wurden und bereit zur Verarbeitung sind. Agenten und Supervisoren können diesen Status jederzeit festlegen. WFM verarbeitet die Anträge und setzt den Status des Antrags entweder auf **Abgearbeitet** oder **Wartet**, je nach den Regeln oder Einschränkungen der Auktionszuweisung.
- **Übersprungen**—Supervisoren können diesen Status jederzeit manuell einstellen. Er weist darauf hin, dass der Zuweisungsprozess der Auktion die Anträge des Agenten nicht berücksichtigen soll. WFM ignoriert die Anträge des Agenten während des Zuweisungsprozesses der Auktion.

Die folgenden Statusoptionen werden durch den Zuweisungsprozess der Auktion festgelegt. Weder Agenten noch Supervisoren können sie festlegen:

- **Wartend**—Wird festgelegt, wenn der Zuweisungsprozess der Auktion nicht alle Anträge gewähren kann. Er gibt an, dass der Prozess darauf wartet, dass der Agent seine Abwesenheitsanträge eingibt oder ändert. Sobald die Wartezeit beendet ist (das Datum wird in der Spalte **Enddatum der Wartezeit** angezeigt) oder der Prozess zu dem Schluss kommt, dass alle geänderten Anträge gewährt werden können, wird die Verarbeitung fortgesetzt.
- **Abgearbeitet**—Wird festgelegt, wenn alle Anträge des Agenten erfolgreich gewährt wurden oder der Agent keine Anträge eingereicht hat. Der Prozess prüft auch auf Objekte, die möglicherweise bereits gewährt wurden.
- **Zeitüberschreitung**—Wird festgelegt, wenn die Zeit, die dem Agenten zur Bearbeitung oder Eingabe von Abwesenheitsanträgen zugeteilt wurde, abgelaufen ist. An dieser Stelle fährt der Prozess mit dem nächsten Agenten fort.

Tipp

Auktionszeiträume, die vor der Migration auf die neueste DRAFT-Version erstellt wurden, enthalten keine gespeicherten Agentenstatus-Datensätze. Daher lauten die Agentenstatus standardmäßig **Eingabe**. Sie können sie jedoch nach der Migration ändern, damit sie den neuen Regeln entsprechen. Wenn Sie nach der Migration keine Änderungen an den Eigenschaften der Auktionszeiträume vornehmen, wird der *alte* Aktionszeitraum verwendet.

Ändern des Status eines Agenten

So ändern Sie den Status eines Agenten:

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Status**.
2. Klicken Sie in der Spalte **Status** (des Agenten, dessen Status Sie ändern möchten) auf die Dropdown-Liste und wählen Sie **Eingabe**, **Bereit**, **Abgearbeitet** oder **Übersprungen** aus.

3. Klicken Sie auf **Speichern** .

Die Spalte **Geändert** zeigt Datum und Uhrzeit der Änderung an.

Anzeigen von Abwesenheitsdetails für einen Agenten

1. Klicken Sie auf die Registerkarte **Status**.
2. Suchen Sie den Agenten, dessen Details Sie anzeigen möchten, und klicken Sie in der ersten Spalte auf

Aktionen

Die Abwesenheitsdetails des Agenten werden in einem separaten Fenster geöffnet.

3. Klicken Sie optional auf **Sortieren**  und wählen Sie **Datum, Element, Startzeit, Endzeit, Bezahlte Stunden, Angeforderter Status, Tatsächlicher Status**.

Inhalt der Details

Das Fenster **Abwesenheitsdetails** enthält folgende Komponenten:

- Der Name des Agenten
- Der Zeitraum oder Datumsbereich, in dem Abwesenheitsanträge vorgenommen wurden (entspricht den Start- und Endzeiten für Daten, die Sie in den **Eigenschaften des Auktionszeitraums** eingegeben haben)
- Eine Tabelle mit ausführlichen Informationen in den folgenden Spalten: **Datum, Element, Startzeit, Endzeit, Bezahlte Stunden, Angeforderter Status, Tatsächlicher Status**
- Ein **Sortieren**-Symbol , mit dem Sie nach Datum, Element, Startzeit, Endzeit, bezahlten Stunden, angefordertem Status, oder tatsächlichem Status sortieren können.

Verknüpfen von Standorten und Multi-Site-Aktivitäten

In Workforce Management können Sie die Art und Weise wählen, auf die Sie Agenten mit Auktionszeiträumen verknüpfen. In den meisten Fällen ist es in Ordnung, Agenten **mithilfe von Standorten** zu verknüpfen. Jedoch möchten Sie möglicherweise einen detailliertere Ansatz für die Abwesenheitsauktion erreichen, indem Sie Agenten **mithilfe von Multi-Site-Aktivitäten (MSA)** verknüpfen.

Verknüpfen von Standorten mit Auktionszeiträumen

Um einen oder mehrere Standorte mit einem Auktionszeitraum zu verknüpfen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Bereich **Auktionszeiträume für Abwesenheiten** den Auktionszeitraum aus, der mit einem Standort verknüpft werden soll.
2. Klicken Sie auf **Standorte**, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben einem oder mehreren Standorten.
3. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Löschen eines Standorts aus einem Auktionszeitraum

So löschen Sie einen Standort aus einem Auktionszeitraum:

1. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Standort, den Sie entfernen möchten.
2. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Verknüpfen einer Multi-Site-Aktivität mit einem Auktionszeitraum

Beim Verknüpfen einer Multi-Site-Aktivität mit einem Auktionszeitraum ist es ratsam, eine MSA mit konfigurierten Abwesenheitseinschränkungen zu verwenden, an dem Agenten an der Auktion teilnehmen können. Jedoch können Sie Multi-Site-Aktivitäten auch nur für die Agenten-Verknüpfung verwenden, wenn Sie möchten.

Tipp

Um sicherzustellen, dass alle Agenten, der MSA mit dem Auktionszeitraum verknüpft sind, wählen Sie (in der Prozedur **oben**) alle Standorte aus.

Um eine Multi-Site-Aktivität mit einem Auktionszeitraum zu verknüpfen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Wählen Sie im Bereich **Auktionszeiträume für Abwesenheiten** den Auktionszeitraum aus, der mit einer Multi-Site-Aktivität verknüpft werden soll.
2. Klicken Sie im Bereich „Eigenschaften“ neben dem Feld „Multi-Site-Aktivität“ auf **Bearbeiten** . **Eine Liste der Multi-Site-Aktivitäten wird in einem separaten Bereich geöffnet.**
3. Wählen Sie eine MSA und klicken Sie dann auf **Anwenden** . **Die MSA wird im Feld „MSA“ im Bereich „Eigenschaften“ angezeigt.**

Entfernen einer Multi-Site-Aktivität aus einem Auktionszeitraum

Um eine Multi-Site-Aktivität aus einem Auktionszeitraum zu entfernen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Bereich „Eigenschaften“ auf das **x** im Feld „Multi-Site-Aktivität“. **Die MSA wird entfernt, und das Feld ist leer.**
2. Wenn Sie eine andere MSA auswählen möchten, ohne die vorhandene zu entfernen, wählen Sie einfach eine andere MSA aus der Liste aus und klicken Sie auf **Anwenden** . **Ihre aktuelle Auswahl ersetzt die vorhandene im Feld „MSA“.**

Wenn die Liste der MSAs lang ist, verwenden Sie **Sortieren** , um zwischen aufsteigender und absteigender Sortierreihenfolge zu wechseln, oder geben den Namen der MSA, die Sie verwenden

möchten, in das Feld **Suche**  ein.

Dienstplanstatusgruppen

Eine *Dienstplanstatusgruppe* setzt sich aus mehreren Dienstplanstatus zusammen, die mit einem Standort verknüpft werden.

Wenn Sie beim Importieren des Standorts **Standardmäßige Dienstplanstatusgruppen und Ausnahmetypen erstellen** aktiviert haben, werden die folgenden Dienstplanstatusgruppen automatisch angezeigt:

- Asynchrone Arbeit
- Arbeitsfreie Tage
- Ausnahmetypen
- Arbeit für feste Belegschaft
- Sofortige Arbeit
- Keine Aktivität
- Schichtobjekte/-mahlzeiten
- Abwesenheit

In der Ansicht "Dienstplanstatusgruppe" können Sie eine neue Gruppe **erstellen**, eine vorhandene Gruppe **kopieren und einfügen** sowie Gruppen **bearbeiten** und **löschen**. Siehe **Konfigurieren von Dienstplanstatusgruppen**.

Informationen zum Festlegen von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche für Dienstplanstatusgruppen finden Sie unter "**Konfigurieren von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche**".

Statusgruppen für Dienstpläne und Genesys-Status

Jede Dienstplanstatusgruppe wird einem oder mehreren Genesys-Status zugeordnet, z. B. CallRinging oder WaitForNextCall. Jede Gruppe kann einen zusätzlichen Grundcode (Hilfscodes) enthalten, der zusammen mit dem entsprechenden Genesys-Status gesendet wird und die derzeitige Aktivität eines Agenten genauer identifiziert.

Wichtig

Hilfscodes werden nicht für alle Genesys-Status unterstützt. Der verwendete T-Server bestimmt, welche Genesys-Status Hilfscodes unterstützen. Anhand der Dokumentation für den T-Server können Sie feststellen, welche Genesys-Status Hilfscodes unterstützen.

Sie können für jede Dienstplanstatusgruppe Werte für **Vor Schwellenwert starten** und **Nach**

Schwellenwert starten festlegen. Diese Werte unterstützen Sie beim Soll-/Ist-Vergleich für einen Agenten. Sie konfigurieren diese Funktionen im Bereich **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich**.

Über Dienstplanstatus

Folgende Dienstplanstatus können Sie in Dienstplanstatusgruppen übernehmen:

- Alle für den Standort konfigurierten Pausen
- Alle für den Standort konfigurierten Mahlzeiten
- Alle für den Standort konfigurierten Aktivitäten
- Alle für den Standort konfigurierten Ausnahmetypen
- Alle für den Standort konfigurierten Abwesenheitstypen
- Feste Status:
 - Allgemeine Status für Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen und Aktivitäten, die Sie anstelle spezifischer Mahlzeiten, Pausen, Ausnahmen und Aktivitäten verwenden können.
 - Arbeitsfreie Tage, Urlaub, Keine Aktivität

Tipp

Verwenden Sie die festen Status, um den Status anzugeben, für den ein Agent eingeplant ist, wenn ein bestimmter Dienstplanstatustyp (z. B. ein Ausnahmetyp) aus WFM gelöscht wurde.

Konfigurieren von Dienstplanstatusgruppen

Wenn Sie eine Dienstplanstatusgruppe erstellen möchten, müssen Sie zunächst einen Standort in einem Geschäftsbereich auswählen. Zur Auswahl oder Erstellung einer neuen Dienstplanstatusgruppe wird der Bereich **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** angezeigt.

Die folgenden Themen bieten Informationen, die Ihnen helfen, Dienstplanstatusgruppen zu erstellen und zu verwalten:

- [Steuerelemente im Bereich "Dienstplanstatusgruppen"](#)
- [Steuerelemente im Bereich "Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe"](#)
- [Steuerelemente im Bereich "Statustyp"](#)
- [Zuweisen eines Status für mehrere Gruppen](#)
- [Erstellen neuer Dienstplanstatusgruppen](#)
- [Erstellen von Gruppen durch Kopieren und Einfügen](#)
- [Bearbeiten von Dienstplanstatusgruppen](#)
- [Löschen von Dienstplanstatusgruppen](#)

Steuerelemente im Bereich "Dienstplanstatusgruppen"

 Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Beispiel: Name der Dienstplanstatusgruppe.
 Neu	Klicken Sie auf diese Option, um eine neue Dienstplanstatusgruppe zu erstellen .
 Löschen	Klicken Sie auf diese Option, um eine vorhandene Dienstplanstatusgruppe zu löschen .
 Kopieren	Klicken Sie auf diese Option, um eine vorhandene Dienstplanstatusgruppe zu kopieren und einzufügen .
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Dienstplanstatusgruppen anzuzeigen.

Steuerelemente im Bereich "Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um Änderungen zu speichern, die Sie in diesem Bereich vorgenommen haben.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Eigenschaften der

	Dienstplanstatusgruppe anzuzeigen.
<i>Feld Name</i>	Geben Sie einen Namen für die Dienstplanstatusgruppe ein.
Dropdown-Liste Typ	Wählen Sie einen Typ für die Dienstplanstatusgruppe aus, z. B.: Ohne (Standard), Geplanter Überhang , Ungeplanter Überhang oder Tatsächlich geleistete Arbeit .
 Dienstplanstatus zuweisen	Klicken Sie auf diese Option, um der Gruppe einen Dienstplanstatus zuzuweisen und den Bereich Statustyp zu öffnen, in dem Sie Status verschiedener Typen auswählen können (siehe Steuerelemente unten).
 Zuweisung von Dienstplanstatus aufheben	Klicken Sie auf diese Option, um einen Dienstplanstatus zu entfernen oder die Zuweisung aufzuheben.

Steuerelemente im Bereich "Statustyp"

 Anwenden	Klicken Sie auf diese Option, um den Status auf eine Dienstplanstatusgruppe anzuwenden.
 Schließen	Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich Statustyp zu schließen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Statustyp anzuzeigen.
<i>Dropdown-Liste</i> Statustyp	Wählen Sie einen Statustyp für die Dienstplanstatusgruppe, z. B. Feste Status , Aktivität , Ausnahmetyp , Pause , Mahlzeit oder Abwesenheitstyp .
<i>Kontrollkästchen</i> <input type="checkbox"/> Zugewiesene Status anzeigen	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Status anzuzeigen, die bereits zugewiesen sind. Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird in der Spalte Dienstplanstatusgruppe der Name der Dienstplanstatusgruppe angezeigt, dem dieser Status zugewiesen ist.
<i>Feld</i>  Suche	Geben Sie die Suchkriterien ein. Wenn Sie beispielsweise in der Dropdown-Liste Statustyp den Eintrag Ausnahmetyp gewählt haben, geben Sie den Namen eines Ausnahmetyps ein, z. B. Ausn1 oder Ausn2 .

Zuweisen eines Status für mehrere Gruppen

Sie können verschiedenen Dienstplanstatusgruppen im gleichen Geschäftsbereich die gleichen Dienstplanstatus zuweisen. Sie können beispielsweise den Status "Exception Type1" gleichzeitig zu SSG1 (unter "Site1" und unter "BU1") und zu SSG2 (unter "Site2" und unter "BU1") zuweisen, da sich beide Dienstplanstatusgruppen unter demselben Geschäftsbereich ("BU1") befinden.

Zuvor war es nur möglich, einer Dienstplanstatusgruppe einen Dienstplanstatus einzeln zuzuweisen.

Vordefinierte Dienstplanstatusgruppen

Dienstplanstatusgruppen aus früheren Versionen von Workforce Management werden als vorkonfigurierte Gruppen in WFM Web übernommen. Die folgenden Gruppen sind Standardgruppen und können **bearbeitet** oder **gelöscht** werden: **Asynchrone Arbeit**, **Arbeitsfreie Tage**, **Ausnahmetypen**, **Arbeit für feste Belegschaft**, **Sofortige Arbeit**, **Keine Aktivität**, **Schichtobjekte/-mahlzeiten** und **Abwesenheit**.

Wichtig

Die vormals verwendete Dienstplanstatusgruppe vom Typ *Urlaub* ist nicht mehr vorhanden. "Urlaub" ist jetzt ein Standard-Abwesenheitstyp in der Dienstplanstatusgruppe "Abwesenheit". Alle zuvor konfigurierten Dienstplanstatusgruppen vom Typ "Urlaub" werden in den automatisch erstellten Abwesenheitstyp "Urlaub" migriert.

Erstellen neuer Dienstplanstatusgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Konfiguration > Dienstplanstatusgruppen** den Standort aus, für den Sie die Dienstplanstatusgruppe erstellen möchten.
2. Wählen Sie im Bereich **Dienstplanstatusgruppen** die Option **Neu**  .
Die neue Dienstplanstatusgruppe wird mit einem Standardnamen angezeigt, und der Bereich **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** wird geöffnet.
3. Geben Sie in das Feld **Name** einen Namen für die Dienstplanstatusgruppe ein. Dieser muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
4. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Typ** einen Typ aus (**Ohne** (Standard), **Geplanter Überhang**, **Ungeplanter Überhang** oder **Tatsächlich geleistete Arbeit**).
5. Weisen Sie der Gruppe Dienstplanstatus zu, indem Sie auf **Dienstplanstatus zuweisen**  klicken. Der Bereich **Statustyp** wird geöffnet.

Tipp

Um einen Dienstplanstatus zu entfernen, markieren Sie ihn und klicken Sie dann auf **Zuweisung von**

Dienstplanstatus aufheben .

6. Wählen Sie einen **Statustyp** aus dem Dropdown-Menü aus.
In der unteren Hälfte des Bereichs wird eine Liste mit diesem Statustyp verknüpfter Status angezeigt.

7. (Optional) Um alle Status anzuzeigen, die der Dienstplanstatusgruppe bereits zugewiesen wurden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Zugewiesene Status anzeigen**.
8. Klicken Sie zum Abschluss auf **Anwenden**  .
9. Wählen Sie im Bereich **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** aus der Dropdown-Liste den Eintrag **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich**, um die Konfiguration dieser Dienstplanstatusgruppe fortzusetzen. Siehe [Konfigurieren von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche](#).

Erstellen von Gruppen durch Kopieren und Einfügen

So erstellen Sie eine neue Dienstplanstatusgruppe durch Kopieren und Einfügen einer vorhandenen:

1. Wählen Sie im Bereich **Dienstplanstatusgruppen** eine Dienstplanstatusgruppe aus.
2. Wählen Sie **Kopieren**  .
Der Bereich "Dienstplanstatusgruppe <Name der Dienstplanstatusgruppe> kopieren" wird geöffnet.
3. Geben Sie einen Namen für die neue Dienstplanstatusgruppe ein. Dieser muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.

Tipp

Wenn der Name nicht eindeutig ist, wird der Bereich **Überprüfungsmeldungen anzeigen** mit einer Beschreibung der Fehlermeldung angezeigt. In diesem Fall lautet sie Ein doppelter Name wurde angegeben.

4. Wählen Sie in der unteren Hälfte des Bereichs den Geschäftsbereich und den Standort aus, mit denen Sie diese Dienstplanstatusgruppe verknüpfen möchten.
5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .
Die neue Dienstplanstatusgruppe wird in der Objektliste in der gewählten Sortierreihenfolge (auf- oder absteigend) angezeigt.

Bearbeiten von Dienstplanstatusgruppen

Sie können jede Dienstplanstatusgruppe bearbeiten, unabhängig davon, ob sie vordefiniert oder vom Benutzer erstellt wurde.

So bearbeiten Sie eine Dienstplanstatusgruppe:

1. Wählen Sie sie im Bereich **Dienstplanstatusgruppe** aus und nehmen Sie die Änderungen in den Bereichen **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** und **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich** vor.
2. Sie können bei Bedarf den Namen der Dienstplanstatusgruppe ändern. Dieser muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.

- Den Statustyp ändern Sie durch Auswahl eines der vier **Statustypen** in der Dropdown-Liste.
- Im Bereich **Dienstplanstatus zuweisen**  oder **Zuweisung von Dienstplanstatus aufheben**  können Sie die Statuszuweisung der Gruppe ändern.
- Klicken Sie auf **Anwenden** , wenn Sie das Einstellen der Dienstplanstatus abgeschlossen haben.
- Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .
- Klicken Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** auf **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich**, um mit der Konfiguration dieser Dienstplanstatusgruppe fortzufahren. Siehe [Konfigurieren von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche](#).

Wichtig

Wenn Sie Änderungen an der Dienstplanstatusgruppe vornehmen (d. h. einen Status zuweisen oder eine Zuweisung aufheben oder eine Regel für Soll-/Ist-Vergleiche ändern), wird das Gültigkeitsdatum für die Dienstplanstatusgruppe automatisch auf das aktuelle Datum aktualisiert.

Löschen von Dienstplanstatusgruppen

So löschen Sie eine ausgewählte Dienstplanstatusgruppe aus dem Bereich **Dienstplanstatusgruppen**:

- Wählen Sie die Dienstplanstatusgruppe aus, die Sie löschen möchten.
- Klicken Sie auf **Löschen** .
- Klicken **'Sie auf die Schaltfläche Ja'**, wenn das Bestätigungsdialogfeld angezeigt wird.
Die Dienstplanstatusgruppe wird gelöscht und alle in ihr enthaltenen Dienstplanstatus werden jetzt im Bereich **Statustyp** angezeigt.

Konfigurieren von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche

Die Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche können Sie für jede Dienstplanstatusgruppe und für multiple Medienkanäle innerhalb eines Standorts konfigurieren. Diese Regeln teilen dem Data Aggregator mit, welche Standards beim Überwachen der Agentenleistung verwendet werden sollen. Um den Bereich **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich** anzuzeigen, wählen Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** den Eintrag **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich** aus.

Steuerelemente im Bereich "Regeln für Soll-/Ist-Vergleich"

 Jetzt speichern	Klicken Sie auf diese Option, um Änderungen zu speichern, die Sie in diesem Bereich vorgenommen haben.
 Aktuellen Status zuweisen	Klicken Sie auf diese Option, um aktuelle Status mit Dienstplanstatusgruppen zu verknüpfen.
 Status löschen	Klicken Sie auf diese Option, um einen zugewiesenen Status zu löschen.
 Hilfe	Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Regeln für Soll-/Ist-Vergleich anzuzeigen.

Schwellenwerte für Soll-/Ist-Vergleiche

Kanal	<p>Klicken Sie auf diese Option, um den Medienkanal für die Dienstplanstatusgruppe zu konfigurieren. Wählen Sie eines der drei Optionsfelder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohne—Dienstplanstatusgruppen mit nicht arbeitsbezogenen Aktivitäten, die keinen speziellen Kanal haben (und somit zu allen Kanälen gehören). • Sprache/Nicht angegeben—Dienstplanstatusgruppen mit diesem Kanal umfassen anrufbezogene Aktivitäten und andere Arbeiten, die keinen Bezug zu anderen konfigurierten Kanälen haben, z. B. andere Aktivitäten auf Nicht-Medienkanälen. • Namen angeben—Dienstplanstatusgruppen mit diesem Namen umfassen Aktivitäten und andere Arbeiten auf diesem Kanal.
--------------	--

	<p>Wichtig</p> <p>Der Name des Kanals muss dem Namen entsprechen, der in den Stat-Server-Statistiken verwendet (und an WFM gesendet) wird.</p>
Kanalname	Geben Sie einen Namen für den ausgewählten Kanal ein.

Zuordnung der aktuellen Genesys-Status

<i>Feld</i> Vor Schwellenwert starten	<p>Geben Sie eine Startzeit ein. Dies ist die Dauer des als Einhaltungzeit angesehenen Zeitraums vor Beginn eines Dienstplanstatus.</p> <p>Zulässige Werte sind 0-20. Der Standardwert ist 20.</p>
<i>Feld</i> Nach Schwellenwert beenden	<p>Geben Sie eine Endzeit ein. Dies ist die Dauer des als Einhaltungzeit angesehenen Zeitraums nach Ende eines Dienstplanstatus.</p> <p>Zulässige Werte sind 0-20. Der Standardwert ist 20.</p>
<i>Dropdown-Liste</i> Aktueller Status	Wählen Sie einen Status aus dieser Liste, um dem Hilfscode (Grundcode) den aktuellen Status zuzuordnen.
<i>Feld</i> Hilfscode (Grund)	<p>Geben Sie einen entsprechenden Hilfscode (Grundcode) ein. Ein Grund ist eine benutzerspezifische Information zur Ergänzung der Dienstplanstatusinformationen. Mithilfe eines Grundes lässt sich die exakte Bedeutung der Dienstplanstatusgruppe definieren, mit der er verbunden ist.</p> <p>Tipp</p> <p>Gründe gelten nicht für alle aktuellen Genesys-Status. Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation zu Genesys Stat Server.</p>

Konfigurieren von Medienkanälen für Dienstplanstatusgruppen

Die Konfiguration eines Medienkanals für Dienstplanstatusgruppen ermöglicht die Überprüfung der Einhaltung des Dienstplans durch den Agenten, wenn Agenten für mehrere Medienkanäle eingeplant sind oder auf einem Medienkanal arbeiten, der derzeit nicht eingeplant ist. Agenten gelten als außerhalb der erlaubten Parameter, wenn sie für einen dieser Kanäle außerhalb der erlaubten Parameter liegen.

Nach der Implementierung erfasst WFM mehrere kanalbezogene Echtzeit-Agentenstatus pro Zeitintervall. Ein Beispiel für einen Contact Center-Anwendungsfall, in dem die Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen sinnvoll sein kann, finden Sie unter [Anwendungsfall 1: Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen](#)".

Anwendungsfall: Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen

An einem Standort im Contact Center gibt es Aktivitäten mit Anruf- und E-Mail-Bezug. Agenten können außerdem ausgehende Anrufe tätigen, die als Ausnahme verbucht werden. Die Dienstplanstatusgruppen können wie folgt konfiguriert werden:

Dienstplanstatusgruppe	Kanal	Dienstplanstatus	Echtzeitstatus
Eingehende Anrufe	Sprache/Nicht angegeben	Alle (unmittelbar) sprachbezogenen Aktivitäten	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Abgehende Anrufe	Sprache/Nicht angegeben	Ausnahmetypen für abgehende Anrufe	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallOutbound
E-Mails	<Kanalname> (z. B. E-Mail)	Verschoben, Aktivitäten mit E-Mail-Bezug	WaitForNextCall, CallRinging, AfterCallWork, CallInbound
Überhang	Kein (kein Kanal)	Pausen, Mahlzeiten, Abwesenheit, Ausnahmen usw.	NotReadyForTheNextCall, LoggedOut

Wichtig

Die Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen ist eine neue Funktion in WFM 8.5. Wenn es für den Standort keine Dienstplanstatusgruppe mit einem Kanalnamen gibt, erstellt WFM den Soll-/Ist-Vergleich wie für einen einzelnen Echtzeit-Agentenstatus, und der Stat-Server aggregiert die Statistiken wie in den bisherigen WFM-Versionen. Wenn jedoch mindestens eine Dienstplanstatusgruppe mit einem konfigurierten Kanalnamen vorhanden ist, erfasst WFM mehrere Kanäle. Für jeden Standort erfasst WFM so viele verschiedene Kanäle, wie einzelne Kanalnamen für alle Dienstplanstatusgruppen an diesem Standort vorhanden sind.

Weitere Informationen zur Berechnung von Soll-/Ist-Vergleichen für Ein- und Mehrkanal-Standorte durch WFM finden Sie unter "[Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung](#)".

Starten vor Schwellenwert und nach Schwellenwert

Legen Sie die Werte für "Vor Schwellenwert starten" und "Nach Schwellenwert starten" fest, um einen akzeptablen Grad an Flexibilität bei den geplanten Start- und Endzeiten von Status zu erzielen. Schwellenwerteinstellungen geben an, um wie viele Minuten früher oder später ein Agent einen geplanten Status erreicht, ohne dass dies als *Nicht-Einhaltung* eingestuft wird.

Beispiel 1: Für einen Agenten ist der Schichtbeginn auf 12:00 Uhr und die Option "Vor Schwellenwert starten" auf 5 Minuten eingestellt. Wenn der Agent um 11:54 Uhr mit seiner Schicht beginnt, was den 5-minütigen Schwellenwert überschreitet, wird dies in der Datenbank aufgezeichnet

und in Bereitschaftsberichten als aktueller Status einer "Nicht-Einhaltung" gemeldet.

Beispiel 2: Ist für einen Agenten eine Arbeitszeit von 12:00 bis 1:00 Uhr vorgesehen, und beide Schwellenwerte sind auf 5 Minuten eingestellt, bewegt sich ein Agent, der um 11:55 Uhr mit der Arbeit beginnt und sie um 1:04 Uhr beendet, innerhalb der erlaubten Parameter. Agenten, die außerhalb der festgelegten Schwellenwerte mit ihrer Arbeit beginnen oder aufhören, werden entweder mit einer *Nicht-Einhaltung* oder einer *schwerwiegenden Nicht-Einhaltung* bewertet.

Die Einstellung zur Unterscheidung zwischen "Nicht-Einhaltung" und "schwerwiegender Nicht-Einhaltung" können Sie im Kombinationsfeld **Alarmgrenzwert** des Bereichs **Standorteigenschaften** im Modul **Organisation** festlegen. Weitere Details erhalten Sie unter [Standorteigenschaften](#).

Festlegen von Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche

So legen Sie Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche bei einer Dienstplanstatusgruppe fest:

1. Wählen Sie im Bereich **Dienstplanstatusgruppen** eine Dienstplanstatusgruppe aus, für die Sie Regeln für Soll-/Ist-Vergleiche konfigurieren möchten.
2. Wählen Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Dienstplanstatusgruppe** den Eintrag **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich**.
Der Bereich **Regeln für Soll-/Ist-Vergleich** wird geöffnet.
3. Legen Sie in den Feldern **Vor Schwellenwert starten** und **Nach Schwellenwert starten** die Einhaltung-Schwellenwerte für die Dienstplanstatusgruppe fest.
Diese Regeln definieren den Parameter für die Soll-/Ist-Vergleiche für Agenten. Agenten bewegen sich innerhalb der erlaubten Parameter, wenn sich ihre Start- und Endzeiten innerhalb der Grenzwertintervalle des geplanten Status befinden.
4. Wählen Sie den Medienkanal für die Dienstplanstatusgruppe: **Kein, Anrufe/Nicht spezifiziert** oder **Namen angeben**. Wenn Sie **Namen angeben** auswählen, geben Sie den Namen des Kanals an, z. B. "E-Mail".

Wichtig

Der Name des Kanals muss dem Namen entsprechen, der in den Stat-Server-Statistiken verwendet (und an WFM gesendet) wird.

5. Klicken Sie auf **Aktuelle Status zuweisen** , um die Zuordnungsliste in der unteren Hälfte des Bereichs auszufüllen.
 - Wählen Sie die aktuellen Status aus, die mit dieser Dienstplanstatusgruppe verknüpft werden sollen.
 - Fügen Sie gegebenenfalls weitere Zeilen hinzu.
 - Sie können einen aktuellen Status in der Spalte **Aktueller Status** entfernen, indem Sie ihn markieren und auf **Status löschen**  klicken.

Tipp

Sie können einen aktuellen Status mit jeder beliebigen Anzahl von Dienstplanstatusgruppen verknüpfen.

6. Fügen Sie bei Bedarf Gründe (Hilfscodes) hinzu, indem Sie den entsprechenden Code in die Spalte **Grundcode** neben dem jeweiligen aktuellen Status eingeben.

7. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Dienstplanstatusgruppen – Verlauf

Verwenden Sie den Bereich **Verlauf** für eine genaue Wiedergabe der historischen Soll-/Ist-Vergleichsdaten durch Hinzufügen und Ändern eines **Gültigkeitsdatums** für die Dienstplanstatusgruppe.

Gültigkeitsdaten im Verlauf der Dienstplanstatusgruppen

Im Bereich **Verlauf** werden Verlaufsdaten, d. h. die Änderungen an einer Dienstplanstatusgruppe im Laufe der Zeit, angezeigt. Dieser Bereich bietet Ihnen die Möglichkeit, vorherige Änderungen am aktuellen Status wiederherzustellen.

Durch die Angabe eines Gültigkeitsdatums können Sie festlegen, dass die Verlaufsänderung (die letzte in der Liste) ab diesem bestimmten Datum (und nicht sofort) wirksam ist. Vor diesem Datum vorgenommene Verlaufsänderungen sind bis zum Gültigkeitsdatum gültig.

Das Gültigkeitsdatum kann für jede letzte Verlaufsänderung festgelegt werden, und viele Verlaufsänderungen können Gültigkeitsdaten haben. So können Sie Daten festlegen, ab denen Änderungen wirksam sind. Dies ist wichtig, da Soll-/Ist-Vergleichsberichte mit Informationen aus den Dienstplanstatusgruppen ausgefüllt werden, um den Soll-/Ist-Vergleich zu erstellen. Wird die Konfiguration einer Dienstplanstatusgruppe ohne Einstellung des Soll-/Ist-Vergleichs geändert, gelten die letzten Änderungen für alle Daten, und der Soll-/Ist-Vergleich wird u. U. falsch für die Daten berechnet, ab denen die vorherige Konfiguration der Dienstplanstatusgruppe angewendet werden sollte.

Nach der Änderung einer Dienstplanstatusgruppe ist es ratsam, das Gültigkeitsdatum durch Angabe des Datums, ab dem es wirksam ist, anzuwenden, um sicherzustellen, dass im Bereich **Verlauf** die letzten Änderungen und die Gültigkeitsdatums-Zuweisungen angezeigt werden.

Ändern des Gültigkeitsdatums

Wenn Sie das Gültigkeitsdatum im Bereich **Dienstplanstatusgruppe - Verlauf** ändern, gilt ab Mitternacht am Gültigkeitsdatum (und nicht ab Mitternacht des aktuellen Tages in der Zeitzone des Standorts, wie es standardmäßig der Fall ist) das neue Datum, und die historischen Soll-/Ist-Vergleichsdaten werden in den Soll-/Ist-Vergleichsberichten aktualisiert.

So ändern Sie das Gültigkeitsdatum:

1. Klicken Sie auf **Ändern**, um den Bereich **Gültigkeitsdatum festlegen** zu öffnen. Standardmäßig wird das aktuelle Datum in der Zeitzone Ihres Standortes angezeigt.
2. Klicken Sie in das Datumsfeld, um einen Kalender anzuzeigen, aus dem Sie ein alternatives Datum auswählen können.
3. Klicken Sie auf **Anwenden** , um die Änderungen anzuwenden, oder auf **Schließen** , um den Bereich ohne Änderungen zu schließen.

Laden von Verlaufsdaten

Um den Abschnitt **Datensätze mit Verlaufsänderungen** in dieser Ansicht auszufüllen, klicken Sie auf **Verlaufsdaten laden**.

Alle Datensätze mit Verlaufsänderungen vom Startdatum bis zum aktuellen Tag werden in den folgenden Spalten angezeigt:

- **Datum und Uhrzeit**—Das Datum und die Uhrzeit, an dem/zu der die Änderung vorgenommen wurde.
- **Aktion**—Details zu den Änderungen.
- **Gültigkeitsstart**—Das Datum für den Beginn des Gültigkeitszeitraums der Änderungen.

Aktivitäten

Aktivitäten sind Arbeitsobjekte, die von Workforce Management erfasst und verwaltet werden. Beispiele hierfür sind das Beantworten von eingehenden Anrufen und E-Mails, die Anrufnachbearbeitung, das Durchführen geplanter Rückrufe und die Teilnahme an Chat-Sitzungen.

Sie müssen Aktivitäten für jeden Standort oder Geschäftsbereich getrennt konfigurieren. Für Geschäftsbereiche sind Multi-Site-Aktivitäten erforderlich, um die Aktivitäten einiger oder aller Standorte in einem Geschäftsbereich zusammenzufassen. Bei der Auswahl eines Standorts im Bereich **Objekt** werden die für diesen Standort festgelegten Aktivitäten im Bereich **Aktivitäten** angezeigt.

Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf eine Aktivität, um deren Eigenschaften anzuzeigen und zu bearbeiten.

- Anweisungen zum Anzeigen oder Erstellen neuer Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten und zum Konfigurieren von Belegschaftseigenschaften und offenen Stunden finden Sie unter "[Erstellen und Löschen von Aktivitäten](#)".
- Informationen zum Definieren regelmäßiger Aktivitäten finden Sie unter "[Konfigurieren von Skills für Aktivitäten](#)" und "[Verknüpfen von Agenten mit Aktivitäten](#)".
- Informationen zum Konfigurieren von Multi-Site-Aktivitäten finden Sie unter [Zuweisen von Aktivitäten zu einer Multi-Site-Aktivität](#) und [Konfigurieren von Skills für Multi-Site-Aktivitäten](#).
- Informationen zum Anzeigen, Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Aktivitäts-Sets und zum Konfigurieren neuer oder bereits vorhandener Aktivitäts-Sets finden Sie unter [Erstellen von Aktivitäts-Sets](#) und [Hinzufügen von Aktivitäten zu Aktivitäts-Sets](#).
- Informationen zum Anzeigen, Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Aktivitätsgruppen und zum Konfigurieren neuer oder bereits vorhandener Aktivitätsgruppen finden Sie unter "[Gruppieren mehrerer Aktivitäten](#)".
- Informationen zum Konfigurieren von Aktivitätsrichtlinien für Regeln und Richtlinien zur Bestimmung, wie, wann und an welchen Aktivitäten sich Agenten beteiligen können, finden Sie unter "[Eigenschaften der Aktivität](#)".
- Informationen zum Verknüpfen von Stat-Server-Statistiken mit Aktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten zur Überwachung von Interaktionen und Service-Levels finden Sie unter "[Konfigurieren von Statistiken für Aktivitäten](#)" und "[Konfigurieren von Statistiken für eine Multi-Site-Aktivität](#)".

Eigenschaften der Aktivität

Wenn Sie einen Standort auswählen und eine Aktivität hinzufügen, wird der Bereich **Eigenschaften der Aktivität** geöffnet, in dem Sie Aktivitätsrichtlinien für Regeln und Richtlinien konfigurieren können, die bestimmen, wie, wann und an welchen Aktivitäten sich Agenten beteiligen können.

Der Bereich "Eigenschaften der Aktivität" wird im folgenden Abschnitt beschrieben. Der Bereich **Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität** wird unter diesem Abschnitt beschrieben.

Im Bereich **Eigenschaften der Aktivität**:

- **Name**—Geben Sie einen Namen für diese Aktivität ein. Der Name muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
- **Kurzname**—Geben Sie einen Kurznamen für diese Aktivität ein. Der Kurzname kann bis zu drei Zeichen lang sein und dient zur Identifizierung der Aktivität in den Dienstplanansichten. Der Kurzname muss nicht eindeutig sein.
- **Typ**—Wählen Sie eine der drei folgenden Optionen aus:
 - **Sofortige Arbeit**—CTI-Aktivitäten, die Workforce Management-Serviceziele für Prognosen und Soll-/Ist-Vergleiche verwenden.
 - **Verschobene Arbeit**—Backlog-Aktivitäten wie E-Mail, die besondere Prognoseberechnungen verwenden.
 - **Arbeit für feste Belegschaft**—Nicht-CTI Aktivitäten, die keine Workforce Management-Serviceziele verwenden.
- **Aktivitäts-Set**—Wenn diese Aktivität Teil eines Aktivitäts-Sets wird, wird dessen Name automatisch in dieses Feld eingetragen.
- **Maximale Anzahl gleichzeitiger Benutzer**—Geben Sie einen Wert für die maximale Anzahl an Agenten oder Mitarbeitern ein, die gleichzeitig an dieser Aktivität arbeiten können.
- **Minimale Belegschaft**—Geben Sie einen Wert für den minimalen Prozentsatz der Agenten oder die mindestens erforderliche Anzahl von Agenten für diese Aktivität ein und aktivieren Sie das entsprechende Optionsfeld. **Prozentsatz** oder **Agenten**.

Im Bereich **Betriebsstunden**:

- **Montag bis Sonntag (Felder)**—Geben Sie die Start- und die Endzeit ein.
- **Nächster Tag (Kontrollkästchen)**—Aktivieren oder deaktivieren Sie dieses Kästchen nach Bedarf für die einzelnen Tage. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für Tage, an denen die Betriebsstunden bis in den nächsten Tag reichen.
- **Geschlossen (Kontrollkästchen)**—Aktivieren oder deaktivieren Sie dieses Kästchen nach Bedarf für die einzelnen Tage. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für Tage, an denen das Contact Center geschlossen ist. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, sind Start- und Enddatum für den betreffenden Tag deaktiviert und können nicht geändert werden. Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn das Contact Center an diesem Tag geöffnet ist.
- **Kopieren/Einfügen (Symbole)**—Klicken Sie auf dieses Symbol, um Start- und Endzeiten zu kopieren und einzufügen sowie Einstellungen des nächsten Tag von einem Tag zum anderen zu kopieren.

Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität

Der Bereich **Eigenschaften** wird geöffnet, wenn Sie einen Geschäftsbereich auswählen und eine Multi-Site-Aktivität hinzufügen. Die Beschreibung der Eigenschaften in den folgenden Abschnitten ist mit der obigen identisch.

Im Bereich "Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität":

- **Name** (muss innerhalb des Geschäftsbereichs eindeutig sein).
- **Typ**

Im Bereich "Betriebsstunden":

- *Felder* **Montag bis Sonntag**
- *Kontrollkästchen* **Nächster Tag**
- *Kontrollkästchen* **Geschlossen**
- *Symbole* **Kopieren/Einfügen**

Erstellen und Löschen von Aktivitäten

Sie können eine Aktivität oder eine **Multi-Site-Aktivität** hinzufügen, indem Sie eine neue Aktivität erstellen oder eine vorhandene Aktivität **kopieren**. Sie können auch vorhandene Aktivitäten **löschen**.

Erstellen einer Aktivität

1. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Standort aus, dem Sie eine neue Aktivität hinzufügen möchten.
2. Wenn der Bereich **Aktivitäten** geöffnet wird, wählen Sie **Neue Aktivität** .
Der Bereich **Eigenschaften der Aktivität** wird mit dem Standardnamen **Neue Aktivität< (>Nummer)** geöffnet.
3. Füllen Sie in den Abschnitten **Eigenschaften der Aktivität** und **Betriebsstunden** die Felder wie unter **Eigenschaften der Aktivität** beschrieben aus.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .
5. Konfigurieren Sie die Aktivität wie unter **Hinzufügen von Aktivitäten zu Aktivitäts-Sets**, **Konfigurieren von Skills für Aktivitäten** und **Verknüpfen von Agenten mit Aktivitäten** erläutert.
Siehe auch "**Konfigurieren von Statistiken für Aktivitäten**".

Erstellen einer Multi-Site-Aktivität

1. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Geschäftsbereich aus, dem Sie eine neue Multi-Site-Aktivität hinzufügen möchten.
2. Wählen Sie **Neue Multi-Site-Aktivität** .
Der Bereich **Eigenschaften von Multi-Site-Aktivität** wird geöffnet.
3. Füllen Sie in den Abschnitten **Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität** und **Betriebsstunden** die Felder wie unter **Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität** beschrieben aus.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Erstellen von Aktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten durch Kopieren

So erstellen Sie eine neue Aktivität oder Multi-Site-Aktivität durch Kopieren einer vorhandenen:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** eine Aktivität oder eine Multi-Site-Aktivität aus.
2. Wählen Sie **Kopieren**  .
Der Bereich **Aktivitätszuweisung** wird geöffnet.
3. Benennen Sie die Aktivität im Feld **Name** um. (Der Name muss innerhalb des Geschäftsbereichs [GB] eindeutig sein.)
4. Wählen Sie im Abschnitt **Kopierte Aktivität mit folgendem Standort verknüpfen (Multi-Site: GB)** den Standort (bzw. GB) aus, mit dem Sie diese Aktivität verknüpfen möchten.
5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Löschen von Aktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten

So löschen Sie eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität:

1. Wählen Sie die Aktivität im Bereich **Aktivitäten** aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .
3. Wenn das **Bestätigungsdialogfeld** geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.

Erstellen und Löschen von Aktivitäts-Sets

Mit *Aktivitäts-Sets* können Sie Aktivitäten für die Mehrfach-Skill-Dienstplanerstellung zu Gruppen kombinieren. Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf **Aktivitäts-Sets**, um Aktivitäts-Sets für eine ausgewählte Seite zu konfigurieren.

Tipp

Um Aktivitäts-Sets konfigurieren zu können, müssen Aktivitäten erstellt sein.

Beachten Sie bei der Verwendung von Aktivitäts-Sets Folgendes:

- Aktivitäts-Sets werden für jeden Standort separat konfiguriert. Sie können keine Aktivitäts-Sets für Geschäftsbereiche festlegen.
- Eine Aktivität in einem Aktivitäts-Set kann nur mit anderen Aktivitäten des gleichen Sets in einen Mehrfach-Skill-Dienstplan aufgenommen werden.
- Eine Aktivität kann nicht mehr als einem Aktivitäts-Set angehören.
- Eine Aktivität, die zu einem Aktivitäts-Set gehört, kann nur mithilfe des Aktivitäts-Sets geplant werden.
- Um eine Aktivität so zu konfigurieren, dass sie niemals in einem Mehrfach-Skill-Dienstplan angewendet wird, erstellen Sie ein Aktivitäts-Set mit nur dieser Aktivität.
- Die Aktivitäts-Set-Einschränkung ist nicht mit der Einschränkung "Maximal verfügbare Plätze" kompatibel. Bei Konflikten gibt der Dienstplaner der Aktivitäts-Set-Einschränkung Vorrang.

Agenten, die einem Aktivitäts-Set zugewiesen sind, führen die ausgewählten Aktivitäten auf Mehrfach-Skill-Basis durch. Diese Agenten können für den Mindestzeitraum, der für das Aktivitäts-Set festgelegt wurde, keiner anderen Aktivität zugewiesen werden.

Wichtig

Falls einige Agenten nicht der Arbeit an einem Aktivitäts-Set zugewiesen werden können, empfiehlt Genesys, eine Aktivität zur Verfügung zu stellen, die nicht Teil eines Aktivitäts-Sets ist und während der verfügbaren Stunden des Aktivitäts-Sets ausgeführt werden kann. Wenn das Aktivitäts-Set überbesetzt ist, bevor alle Agenten eingeplant sind, versucht der Dienstplaner, eine Aktivitäts-Set-Arbeit für sie zu erstellen. Wenn jedoch der Zeitraum ohne Zuweisungen für einen Agenten kürzer ist als der minimale Aktivitäts-Set-Zeitraum, muss der Dienstplaner dem Agenten einen längeren Zeitraum ohne jegliche Aktivitäten zuweisen (erzwungene Pause), da für ihn keine Aktivität zur Verfügung steht.

Erstellen von Aktivitäts-Sets

So erstellen Sie ein Aktivitäts-Set:

1. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Standort aus, für den Sie das Aktivitäts-Set erstellen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Aktivitäten** auf **Aktivitäts-Sets**.
3. Klicken Sie in diesem Bereich auf **Neues Aktivitäts-Set** .
Der Bereich **Eigenschaften des Aktivitäts-Sets** wird geöffnet.
4. Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen wie beschrieben:
 - **Name**—Geben Sie einen Namen für das Aktivitäts-Set ein. Der Name muss innerhalb des Standorts eindeutig sein.
 - **Kurzname**—Geben Sie einen Kurznamen mit drei Buchstaben für das Aktivitäts-Set ein.
 - **Mindestdauer**—Geben Sie einen Wert für den kürzesten Zeitraum ein, den ein Agent an den Aktivitäten in diesem Aktivitäts-Set arbeiten kann.
 - **Strikt**—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn während des Zeitraums für das Aktivitäts-Set keine Mahlzeiten, Teilzeitausnahmen oder Teilzeitabwesenheiten eingeplant werden sollen. (Pausen können während des Aktivitäts-Sets geplant werden.) Lassen Sie das Kontrollkästchen deaktiviert, wenn das Aktivitäts-Set durch Pausen, Mahlzeiten, Teilzeitausnahmen und Teilzeitabwesenheiten unterbrochen werden darf. (Die einzige Einschränkung ist die Mindestdauer.)
5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .
6. Fahren Sie mit der Konfiguration des Aktivitäts-Sets fort, indem Sie Aktivitäten hinzufügen. Siehe [Hinzufügen von Aktivitäten zu Aktivitäts-Sets](#).

Löschen von Aktivitäts-Sets

So löschen Sie ein Aktivitäts-Set:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäts-Sets** das zu löschende Set aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen** .

Gruppieren mehrerer Aktivitäten

Das Gruppieren mehrerer Aktivitäten aus demselben Geschäftsbereich ermöglicht die Sammlung von Daten zur Leistungsüberwachung und -berichterstattung des Contact Center.

Sie können Aktivitätsgruppen **erstellen**, ihnen mit einem **Filter** Aktivitäten **zuweisen** und Aktivitätsgruppen **kopieren** und **löschen**.

Erstellen neuer Aktivitätsgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Objekte** den Geschäftsbereich aus, für den Sie die **Aktivitätsgruppe** erstellen möchten.
2. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Option **Neue Aktivitätsgruppe** .
Der Bereich **Eigenschaften der Aktivitätsgruppe** wird geöffnet.
3. Geben Sie in das Feld **Name** einen eindeutigen Namen für die Gruppe ein.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .
Die neue Aktivitätsgruppe wird im Bereich **Aktivitäten** angezeigt.

Zuweisen von Aktivitäten zu Aktivitätsgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Gruppe aus, der Sie Aktivitäten zuweisen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Aktivitätsgruppe** auf **Aktivitäten**.
3. Wenn der Bereich **Zugeordnete Aktivitäten** geöffnet wird, klicken Sie auf **Normale Aktivitäten zuweisen** .
Der Bereich **Aktivitäten** wird geöffnet.
4. Wählen Sie die Aktivitäten, die Sie dieser **Aktivitätsgruppe** zuordnen möchten.
Zum schnellen Auffinden einer Aktivität geben Sie den Namen der Aktivität in das Feld **Suche** ein.

Tipp

Es stehen nur Aktivitäten des ausgewählten Geschäftsbereichs zur Verfügung. Die Aktivitäten anderer Geschäftsbereiche werden nicht angezeigt.

5. Nachdem Sie alle Aktivitäten ausgewählt haben, klicken Sie auf **Anwenden**  .
6. Klicken Sie im Bereich **Zugeordnete Aktivitäten** auf **Jetzt speichern**  .

Beim Zuweisen von Aktivitäten zu einer Aktivitätsgruppe können Sie einen Filter verwenden, um nur jene Standort- und Multi-Site-Aktivitäten auszuwählen, auf die diese Gruppen und Aktivitäten angewendet werden sollen.

Verwenden von Filtern beim Zuweisen von Aktivitäten zu Gruppen

1. Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf **Filter**  .
Der Bereich **Filter** wird geöffnet.
2. Führen Sie in der Liste "Standorte" einen der folgenden Schritte aus:
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und wählen Sie die Standorte aus, denen Sie diese Gruppen und Aktivitäten zuweisen wollen.
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und aktivieren Sie **Keine Filterung nach Standorten**. (Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Aktivitäten und Gruppen auf alle Standorte in der Liste angewendet.)
3. Führen Sie im Bereich **Multi-Site-Aktivitäten** einen der folgenden Schritte aus:
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und wählen Sie die Multi-Site-Aktivitäten aus, denen Sie diese Gruppen und Aktivitäten zuweisen wollen.
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und aktivieren Sie **Keine Filterung nach Aktivitäten**. (Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Aktivitäten und Gruppen auf alle Multi-Site-Aktivitäten in der Liste angewendet.)
4. Klicken Sie auf **Anwenden**  .

Kopieren von Aktivitätsgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die zu kopierende Aktivitätsgruppe aus.
2. Klicken Sie auf **Kopieren**  .
Der Bereich **Aktivitätsgruppe kopieren** wird geöffnet.
3. Benennen Sie im Feld **Name** die Aktivitätsgruppe ggf. um. (Der Name muss innerhalb des Geschäftsbereichs eindeutig sein.)
4. Wählen Sie im Abschnitt **Kopierte Aktivitätsgruppe mit folgendem Geschäftsbereich**

verknüpfen den Geschäftsbereich aus, den Sie mit dieser Aktivitätsgruppe verknüpfen möchten.

5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Tipp

Wenn Sie eine Aktivitätsgruppe kopieren und demselben Geschäftsbereich hinzufügen, werden alle Aktivitäten, die mit der kopierten Aktivitätsgruppe verknüpft waren, mit der duplizierten Aktivitätsgruppe verknüpft.

Löschen von Aktivitätsgruppen

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die zu löschende **Aktivitätsgruppe** aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .
3. Wenn das Bestätigungsdiaologfeld geöffnet wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.

Hinzufügen von Aktivitäten zu Aktivitäts-Sets

Nachdem Sie ein **Aktivitäts-Set erstellt** haben, fügen Sie die Aktivitäten hinzu, indem Sie den Bereich **Aktivitäten** öffnen.

So fügen Sie einem Aktivitäts-Set Aktivitäten hinzu:

1. Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf **Normale Aktivitäten zuweisen**  .
Der Bereich **Verfügbare Aktivitäten** wird geöffnet.
2. Wählen Sie aus der Liste **Aktivitäten** die Aktivitäten aus, die Sie diesem Set hinzufügen möchten.
Um eine Aktivität in der Liste schnell zu finden, geben Sie deren Namen im Feld **Suche** ein.

Tipp

Sie werden feststellen, dass für die Aktivitäten, die bereits einem Aktivitäts-Set zugewiesen sind, der Name des Aktivitäts-Sets in einer eigenen Spalte angezeigt wird. Diese Aktivitäten können auch für das neue Aktivitäts-Set ausgewählt werden.

3. Klicken Sie auf **Anwenden**  .
4. Klicken Sie im Bereich **Zugeordnete Aktivitäten** auf **Jetzt speichern**  .
Die ausgewählten Aktivitäten werden der Liste von Aktivitäten im Bereich **Aktivitäts-Sets** hinzugefügt.

Konfigurieren von Skills für Aktivitäten

Im Bereich **Skills** können Sie mit einer Aktivität verknüpfte Skills **hinzufügen** oder **löschen**.

Beachten Sie die folgenden Informationen über Skills:

- Wenn Sie einer Aktivität einen Skill hinzufügen, werden für diese Aktivität nur Agenten mit diesem Skill eingeplant.
- Wenn Sie mehrere Skills mit einer Aktivität verknüpfen, müssen Agenten über alle diese Skills verfügen, um an der Aktivität zu arbeiten.
- Eine Aktivität kann mehr als einen Skill einschließen oder einem bestimmten Skill-Level entsprechen.

Wichtig

Agenten und Skills werden in Genesys Administrator und nicht in Workforce Management Web verknüpft. Skills in Workforce Manager sind mit **Skill**-Objekten in Genesys Administrator identisch und stehen nach der Synchronisierung mit Genesys Administrator in Workforce Manager zur Verfügung.

Skills-Sicherheitsmerkmale

Es sind nur die Skills sichtbar, für die der aktuelle Benutzer in Genesys Administrator über eine Zugriffsberechtigung verfügt.

Wenn sich der Sicherheitszugriff eines Benutzers geändert hat, sodass dieser nicht mehr auf bestimmte Skills zugreifen kann, sind diese Skills noch sichtbar. Der Benutzer, dessen Zugriffseinstellungen geändert wurden, kann sie jedoch nicht hinzufügen, löschen oder ändern.

Hinzufügen von Skills zu einer Aktivität

So fügen Sie einer Aktivität einen Skill hinzu:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Aktivität aus, der Sie Skills hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Aktivitätseigenschaften** auf **Skills**.
3. Wenn der Bereich **Skills** geöffnet wird, klicken Sie auf **Skills zu einer Aktivität hinzufügen** .
4. Weisen Sie im Bereich **Skills** den minimalen und den maximalen Skill-Level zu.

- **Minimaler Skill-Level**—Der Skill-Level, über den ein Agent mit diesem Skill mindestens verfügen muss, um diese Aktivität durchzuführen. Definieren Sie für jeden Skill einen geeigneten Bereich wie z. B. 1 bis 10 oder 1 bis 100. Der Bereich sollte mit dem in Genesys Administrator verwendeten Bereich übereinstimmen.
 - **Maximaler Skill-Level**—Der Skill-Level, über den ein Agent mit diesem Skill höchstens verfügen darf, um diese Aktivität durchzuführen.
5. Wählen Sie in der Liste der Skills diejenigen aus, die Sie mit dieser Aktivität verknüpfen möchten. To quickly find a skill, you can enter search criteria into the **Search** field (for example, the skill name).

Wichtig

Skills müssen zuerst in Genesys Administrator definiert werden, bevor sie in dieser Liste angezeigt werden.

6. Wenn Sie mit dem Auswählen von Skills fertig sind, klicken Sie auf **Anwenden** .

Löschen mit einer Aktivität verknüpfter Skills

So löschen Sie einen Skill:

1. Wählen Sie im Bereich **Skills** den zu löschenden Skill aus.
Um einen Skill schnell zu finden, können Sie in das Feld **Suche** Suchkriterien eingeben (zum Beispiel den Namen des Skills).
2. Klicken Sie auf **Löschen** .
3. Wenn Sie mit dem Löschen der Skills fertig sind, klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Verknüpfen von Agenten mit Aktivitäten

Im Bereich **Agenten** der Ansicht **Aktivitäten** können Sie Agenten mit Aktivitäten verknüpfen. Um diesen Bereich zu öffnen, wählen Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Aktivität** den Eintrag **Agenten** aus.

Agenten werden anhand von zwei Kriterien Aktivitäten zugeordnet:

1. Sie verfügen über das richtige Skill-Set. Ihre Skills müssen den für die Aktivität erforderlichen Skills entsprechen.
2. Sie erfüllen die Voraussetzungen für Aktivitätszuordnungen. Wenn das Gültigkeitsdatum vor dem aktuellen Datum liegt, wird der Agent nicht zugeordnet, auch wenn sein Skill-Set mit den geforderten Skills übereinstimmt.

Um zu beeinflussen, welcher Agent einer Aktivität zugeordnet wird, können folgende Skill-Einstellungen geändert werden:

- Die des Agenten, auf der Registerkarte **Agenteninformationen**. Siehe die Ansicht **Agentenaktivitäten**.
- Die der Aktivität, auf der Registerkarte **Skills** im Modul **Konfiguration > Aktivitäten**. Weitere Informationen finden Sie unter "**Konfigurieren von Skills für Aktivitäten**".

Verknüpfen von Agenten mit einer Aktivität

So verknüpfen Sie einen Agenten mit einer Aktivität:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Aktivität aus, mit der Sie Agenten verknüpfen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Aktivität** auf **Agenten**.
3. Der Bereich **Mit der Aktivität verknüpfte Agenten** wird geöffnet.
4. Klicken Sie auf **Agenten mit der Aktivität verknüpfen** . **Eine Liste mit verfügbaren Agenten wird geöffnet.**
5. Geben Sie im Feld **Gültigkeitsdatum** das Datum ein, an dem die Verknüpfung gültig werden soll (oder klicken Sie in das Feld, um das Datum aus einem Kalender auszuwählen).
6. Wählen Sie im Feld **Status** aus der Dropdown-Liste eine von vier Optionen aus: **Primär**, **Sekundär**, **Automatisch** oder **Deaktiviert**.
7. Wählen Sie in der Liste **Verfügbare Agenten** die Agenten aus, die Sie mit dieser Aktivität verknüpfen möchten.
8. Wenn Sie alle Agenten ausgewählt haben, klicken Sie auf **Anwenden** .

Tipp

Um die Verknüpfung eines Agenten mit einer Aktivität aufzuheben (oder ihn daraus zu entfernen), wechseln Sie zur Ansicht **Konfiguration > Agenten > Aktivitäten**.

Suchen von Agenten in der Liste

Es gibt drei Möglichkeiten, um schnell und einfach Agenten finden, wenn die Liste der verfügbaren Agenten lang ist:

1. Geben Sie den Namen des Agenten im Feld **Suche** ein und klicken Sie auf einen der beiden Filter **Suchen nach:** (Optionsfeld **Vorname** oder **Nachname**).
2. **Sortieren**  Sie Agenten nach **Vorname**, **Nachname** oder **Team**.
3. **Filtern**  Sie Agenten nach **Aktivitäten**, **Multi-Site-Aktivitäten** oder **Verträgen**.

In jedem der drei **Filter**-Bereiche, können Sie die Liste auf- oder absteigender Reihenfolge **sortieren** .

Um ein Element aus der Liste zu entfernen, klicken Sie auf **Entfernen** .

Statistiken

Verwenden Sie den Bereich **Statistiken**, um Statistiken mit einzelnen Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten zu verknüpfen.

Wichtig

Sie müssen über die entsprechende Berechtigung oder die entsprechende Sicherheitsberechtigung zur Anzeige und Konfiguration von Statistiken für Aktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten verfügen. Wenn Sie nicht über diese Berechtigung verfügen, stehen Ihnen die Bereiche **Aktivitäten > Statistiken** und **Multi-Site > Aktivitäten** nicht zur Verfügung. Sie können auch keine Statistiken mit einer Aktivität oder Multi-Site-Aktivität vom Typ **Arbeit für feste Belegschaft** verknüpfen.

Verwenden Sie die Statistiken, um Interaktionen und Service-Levels zu überwachen.

Sie müssen auf der Registerkarte **Verbindungen** der **Data Aggregator-Anwendung** eine Verbindung zwischen dem Data Aggregator und dem Stat Server sowie die erforderlichen Statistiken im Stat Server konfiguriert haben, um Statistiken mit Aktivitäten verknüpfen zu können. Die Verbindung zwischen dem Data Aggregator und dem Stat Server muss aktiv sein.

Tipp

Sie werden feststellen, dass in WFM bereits einige Statistiken konfiguriert und mit Variantennamen (und dem Präfix "WFM") in Klammern in der Spalte "Statistikoptionen" der Tabelle **Empfohlene Statistikeinstellungen** aufgeführt sind.

Die Statistikeigenschaften werden unter "**Statistikeigenschaften**" beschrieben. Weitere Konfigurationsinformationen finden Sie unter "**Konfigurieren von Statistiken für Aktivitäten**" und "**Statistiken für Multi-Site-Aktivitäten**".

Statistikeigenschaften

Statistiken—Die Stat Server-Statistiken, die Sie mit einer Aktivität oder einer Multi-Site-Aktivität verknüpfen.

Typ—Die Art des überwachten Objekts.

- **Interaktionsvolumen**—Definiert, wie die Anzahl an Interaktionen, die für jede Aktivität im Contact Center eingehen, abgerufen wird. Wird für sofortige und verschobene Aktivitäten verwendet.
- **Nichtannahmerate**—Beschreibt die Anzahl an Interaktionen, die für jede Aktivität im Contact Center abgebrochen werden. Wird für sofortige Aktivitäten verwendet.
- **Dienstgüte**—Wird verwendet für den Vergleich der tatsächlichen Werte mit den Servicezielen, die für jede Aktivität im Dienstplan geplant sind. Dies beinhaltet Statistiken zur Erfassung des Service-Levels und der durchschnittlichen Antwortgeschwindigkeit (ASA). Wird für sofortige Aktivitäten verwendet.
- **Bearbeitungszeit**—Aufgezeichnet für jede Aktivität und verglichen mit den Bearbeitungszeitzielen, die in der Prognose definiert wurden. Wird für sofortige und verschobene Aktivitäten verwendet.
- **Backlog**—Verfolgt die Anzahl von eingehenden Interaktionen in der Warteschlange, die auf Verarbeitung warten und noch nicht an die Agenten verteilt wurden. Wird ausschließlich für verschobene Aktivitäten verwendet.

Objekt—Warteschlange, Interaktionswarteschlange, Routing-Punkt, Warteschlangengruppe, Gruppe von Routing-Punkten, Agentengruppe oder Arbeitsplatzgruppe, die überwacht wird.

- **Warteschlange**—Alle DNs vom Typ "ACD-Warteschlange" und "Virtuelle Warteschlange" im Standort.
- **Interaktionswarteschlange**—Skriptobjekte des Typs "Interaktionswarteschlange".
- **Routing-Punkt**—Alle DNs vom Typ "Routing-Warteschlange" und "Virtueller Routing-Punkt" im Standort.
- **Warteschlangengruppe**—Alle DN-Gruppen vom Typ "ACD-Warteschlange" im Standort.
- **Gruppe von Routing-Punkten**—Alle DN-Gruppen vom Typ "Routing-Punkt" im Standort.
- **Agentengruppe**—Alle DN-Gruppen vom Typ "Agent" im Standort.
- **Arbeitsplatzgruppe**—Alle DN-Gruppen vom Typ "Arbeitsplatz" im Standort.

Filter—Optionale Werte, die die Interaktionen des Objekts genauer definieren. Wird in Contact Centern mit Mehrfach-Skill-Agenten verwendet. In den meisten Fällen erfordern Filter die Installation von Genesys Universal Routing Server (URS).

Flexibler Konfigurationsmodus

Der Abschnitt **Statistiken** im Bereich **Statistikeigenschaften** beinhaltet die Einstellung **Flexibler Konfigurationsmodus** für bestimmte Typen (wie z. B. Dienstgüte, Bearbeitungszeit,

Interaktionsvolumen und Backlog). Ist diese Option aktiviert, werden die Konfigurationseinstellungen früherer Versionen von WFM unterstützt, oder Sie können komplexere Statistikanforderungen festlegen.

Wenn Sie in "Flexibler Konfigurationsmodus" die Option "Interaktionsvolumen", "Bearbeitungszeit" oder "Backlog" wählen, stehen alle Objekttypen zur Verfügung (nicht nur die unter **Empfohlene Statistikeinstellungen** gezeigten). Sie können somit Objekte der folgenden Typen auswählen: Warteschlange, Interaktionswarteschlange, Routing-Punkt, Warteschlangengruppe, Gruppe von Routing-Punkten, Agentengruppe oder Arbeitsplatzgruppe.

Wenn Sie im flexiblen Konfigurationsmodus "Dienstgüte" auswählen, können Sie Statistiken ausschließlich für die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit auswählen.

Wenn Sie sich nicht im flexiblen Konfigurationsmodus befinden, müssen Sie eine der folgenden Kombinationen auswählen:

- "Servicefaktor", "Verteilte Interaktionen" und "Zeitbereich"
- "Verteilte Interaktionen" und "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit"
- "Servicefaktor", "Verteilte Interaktionen", "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit" und "Zeitbereich"

Alle mithilfe des **Flexiblen Konfigurationsmodus** festgelegten Statistiken werden in der Liste **Statistiken** mit einem Ausrufezeichen gekennzeichnet.

Wichtig

Falls Sie das Kontrollkästchen **Flexibler Konfigurationsmodus** aktiviert, jedoch keine der dadurch verfügbaren zusätzlichen Einstellungen konfiguriert haben, wird die Statistik wie bei einem nicht aktivierten Kontrollkästchen **Flexibler Konfigurationsmodus** behandelt. In der Liste **Statistik** wird die Statistik nicht mit einem Ausrufezeichen gekennzeichnet und wenn Sie sie bearbeiten, ist das Kontrollkästchen **Flexibler Konfigurationsmodus** nicht aktiviert.

Als Durchschnitt verwenden

Zudem enthält der Abschnitt **Statistiken** des Bereichs **Statistikeigenschaften** die Einstellung **Als Durchschnitt verwenden**. Dieser weist WFM an, Durchschnittswerte aufzuzeichnen. Verwenden Sie diesen nur für die Statistiktypen "Dienstgüte" und "Bearbeitungszeit".

Beispielsweise zeigt die normale Statistik "Bearbeitungszeit" die Gesamtbearbeitungszeit an – eine Zahl, die anschließend durch die Anzahl bearbeiteter Interaktionen geteilt wird, um den von WFM verwendeten Wert zu erzeugen. Falls Sie **Als Durchschnitt verwenden** ausgewählt haben, zeichnet WFM nur die Gesamtbearbeitungszeit auf, ohne diesen Wert durch die Anzahl der Interaktionen zu teilen.

Wichtig

Sie können die Option **Als Durchschnitt verwenden** für jeden Statistiktyp nur einmal pro Aktivität anwenden.

Konfigurieren von Statistiken für Aktivitäten

Verwenden Sie den Bereich **Aktivitäten - Statistiken** zum Verknüpfen von Stat Server-Statistiken mit ausgewählten Aktivitäten. Wenn Sie eine Statistik definieren, teilen Sie WFM mit, welche Statistiken und welche Objekten für die einzelnen Aktivitäten überwacht werden sollen. Multi-Site-Aktivitätsstatistiken werden auf die gleiche Weise wie normale Aktivitätsstatistiken definiert.

Einige Aktivitäten erfordern eventuell mehrere Statistikdefinitionen. Es kann z. B. vorkommen, dass Sie für jede Warteschlange oder Gruppe, die diese Aktivität ausführt, eine eigene Statistik definieren müssen.

Verwenden Sie die in diesem Thema beschriebenen Verfahren, um Statistiken für Aktivitäten **hinzuzufügen** und zu **löschen**.

Hinzufügen von Statistiken zu Aktivitäten

So fügen Sie einer Aktivität eine Statistik hinzu:

1. Wählen Sie den Standort mit den Aktivitäten aus, die Sie mit der Statistik verknüpfen möchten.
2. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten - Eigenschaften** den Eintrag **Statistiken** aus.
3. Klicken Sie im Bereich **Aktivität - Statistiken** auf **Statistikinformationen zur Aktivität hinzufügen**  .
4. Konfigurieren Sie im Bereich **Statistiktyp** die Statistik. Siehe **Empfohlene Statistikeinstellungen**.

Wichtig

Im Bereich **Statistiken** werden je nach ausgewählter **Typ-/Objekt**-Kombination verschiedene Statistiken angezeigt. Die Statistiktypen sind vordefiniert und nicht alle Statistiktypen sind für alle Aktivitätstypen verfügbar.

Aktivitäten für feste Belegschaft verwenden keine Statistiken. Daher wird der Bereich **Statistiken** nicht angezeigt, wenn Sie eine Aktivität des Typs **Arbeit für fest Belegschaft** auswählen.

Sobald Sie den **Typ** und das **Objekt** ausgewählt haben, sind die Dropdown-Listen verfügbar und Sie können eine Statistik aus der Liste auswählen. Eine Beschreibung aller **Typen, Objekte, Statistiken** und **Filter** finden Sie unter **Statistikeigenschaften**.

5. Wählen Sie bei Bedarf einen **Filter** aus.
Filter werden in Contact Centern mit Mehrfach-Skills verwendet, um das zu überwachende Objekt genauer zu spezifizieren.
6. Wählen Sie den **Zeitraum bzw. die Zeiträume** für Statistiken zur Dienstgüte aus. Sie können einen

oder zwei Zeiträume auswählen.

7. Aktivieren Sie gegebenenfalls das Kontrollkästchen **Flexibler Konfigurationsmodus**.

Tipp

Diese Option steht für Statistiken zur "Nichtannahmerate" nicht zur Verfügung.

8. Aktivieren Sie gegebenenfalls das Kontrollkästchen **Als Durchschnitt verwenden**.

9. Klicken Sie auf **Anwenden** .

10. Wenn die Statistik im Bereich **Aktivität - Statistiken** angezeigt wird, klicken Sie auf "Jetzt speichern" .

Die ausgewählte Statistik ist nun mit der Aktivität verknüpft.

11. Um weitere Statistiken zur selben Aktivität hinzuzufügen, klicken Sie auf **Statistikinformationen zur Aktivität hinzufügen**  und wiederholen Sie die Schritte 3 bis 7 in diesem Verfahren.

Empfohlene Statistikeinstellungen

Die Namen der **Statistikoptionen** in dieser Tabelle sind Vorschläge. Verwenden Sie Configuration Manager, um die Anwendung "Stat Server" zu öffnen, mit der Sie die Namen für diese Optionen und die Werte für deren Objekte festlegen können.

Statistiktypen	Statistikoptionen	Verfügbare Objekte
Interaktionsvolumen	TotalNumberCallsEntered (oder WFMTotalNumberCallsEntered)	Warteschlange, Interaktionswarteschlange, Routing-Punkt, Warteschlangengruppe und Gruppe von Routing-Punkten
Nichtannahmerate	TotalNumberCallsAband (oder WFMTotalNumberCallsAband), TotalNumberShortAbandons, TimeRange	Warteschlange, Interaktionswarteschlange, Routing-Punkt, Warteschlangengruppe und Gruppe von Routing-Punkten
Dienstgüte	ServiceFactor1 (oder WFMServiceFactor1), AverTimeBeforeAnswering (oder WFMAverTimeBeforeAnswering), TotalNumberCallsDistrib (oder WFMTotalNumberCallsDistrib)	Warteschlange, Interaktionswarteschlange, Routing-Punkt, Warteschlangengruppe und Gruppe von Routing-Punkten
Bearbeitungszeit	TotalNumberCallsHandled	Agentengruppe, Arbeitsplatzgruppe

Statistiktypen	Statistikoptionen	Verfügbare Objekte
	(oder WFMTotalNumberCallsHandled), TotalHandleTime (oder WFMTotalHandleTime)	
Backlog	EmailsWaitingInQueue (oder WFMEmailsWaitingInQueue)	Warteschlange, Interaktionswarteschlange, Routing-Punkt, Warteschlangengruppe und Gruppe von Routing-Punkten

Tipp

Die Statistiken für die Multimedia-Interaktionswarteschlange sind abhängig vom Interaktionstyp (z. B. haben E-Mail, Chat, Backlog und offene Medientypen unterschiedliche Statistiken). Eine umfassende Liste der Statistiken und Statistikkategorien finden Sie im [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Löschen von Statistiken aus Aktivitäten

So bearbeiten Sie mit einer Aktivität verknüpfte Statistiken:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten - Statistiken** die zu löschende Statistik aus.
2. Klicken Sie auf **Statistische Informationen von Aktivität entfernen**  .
3. Wenn das '**Bestätigungsdiaologfeld eingeblendet wird, wählen Sie zum Fortfahren Ja**' und zum Abbrechen des Vorgangs **Nein** aus.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Konfigurieren von Skills für Multi-Site-Aktivitäten

Im Bereich **Skills** können Sie mit einer Multi-Site-Aktivität verknüpfte Skills hinzufügen oder löschen.

Hinzufügen von Skills zu einer Multi-Site-Aktivität

So fügen Sie einer Multi-Site-Aktivität einen Skill hinzu:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Multi-Site-Aktivität aus, der Sie Skills hinzufügen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Eigenschaften von Multi-Site-Aktivität** auf **Skills**.
3. Wenn der Bereich **Skills** geöffnet wird, klicken Sie auf **Skills zu einer Aktivität hinzufügen**  .
4. Weisen Sie im Bereich **Skills** den minimalen und den maximalen Skill-Level zu.
 - **Minimaler Skill-Level**—Der Skill-Level, über den ein Agent mit diesem Skill mindestens verfügen muss, um diese Aktivität durchzuführen. Definieren Sie für jeden Skill einen geeigneten Bereich wie z. B. 1 bis 10 oder 1 bis 100. Der Bereich sollte mit dem im Configuration Manager verwendeten Bereich übereinstimmen.
 - **Maximaler Skill-Level**—Der Skill-Level, über den ein Agent mit diesem Skill höchstens verfügen darf, um diese Aktivität durchzuführen.
5. Wählen Sie in der Liste der Skills diejenigen aus, die Sie mit der Multi-Site-Aktivität verknüpfen möchten.
To quickly find a skill, you can enter search criteria into the **Search** field (for example, the skill name).

Tipp

Skills müssen zuerst im Configuration Manager definiert werden, bevor sie in dieser Liste angezeigt werden.

6. Wenn Sie mit dem Auswählen von Skills fertig sind, klicken Sie auf **Anwenden**  .

Löschen eines mit einer Multi-Site-Aktivität verknüpften Skills

So löschen Sie einen Skill:

1. Wählen Sie im Bereich "Skills" den zu löschenden Skill aus.
To quickly find a skill, you can enter search criteria into the **Search** field (for example, the skill name).

2. Klicken Sie auf **Löschen**  .

3. Wenn Sie mit dem Löschen der Skills fertig sind, klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Multi-Site-Aktivitäten – Bereich "Agenten"

Dieser Bereich ist schreibgeschützt und zeigt die mit der Multi-Site-Aktivität verknüpften Agenten an.

Agenten können nicht direkt mit den Multi-Site-Aktivitäten verknüpft werden. Agenten werden mit Multi-Site-Aktivitäten verknüpft, wenn ihre Skills mit den Skills übereinstimmen, die für die untergeordneten Aktivitäten der Multi-Site-Aktivität erforderlich sind, oder sie werden in WFM Web für Supervisoren direkt mit der untergeordneten Aktivität verknüpft. Wenn Sie beeinflussen möchten, welche Agenten mit einer Multi-Site-Aktivität verknüpft werden, müssen Sie daher die Skill-Einstellungen des Agenten ändern oder dem Agenten die Aktivität mit einem Datum zuweisen, an dem die Aktivität wirksam wird. Weitere Informationen finden Sie unter der Ansicht "[Agentenaktivitäten](#)".

Zuweisen von Aktivitäten zu Multi-Site-Aktivitäten

Multi-Site-Aktivitäten sind normale Aktivitäten, die in bestimmten Contact Centern durchgeführt und zu Erfassungszwecken zu einer einzigen mit einem Geschäftsbereich verknüpften Multi-Site-Aktivität kombiniert werden.

Im Bereich **Aktivitäten** der Ansicht **Multi-Site-Aktivitäten** können Sie Aktivitäten mit Multi-Site-Aktivitäten verknüpfen. Um den Bereich zu öffnen, wählen Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität** den Eintrag **Aktivitäten** aus.

So weisen Sie einer Multi-Site-Aktivität eine Aktivität zu:

1. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten** die Multi-Site-Aktivität aus, mit der Sie Aktivitäten verknüpfen möchten.
2. Klicken Sie oben im Bereich **Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität** auf **Aktivitäten**.
Der Bereich Zugeordnete Aktivitäten wird geöffnet.

3. Klicken Sie auf **Regelmäßige Aktivitäten zuweisen** .
Der Bereich Aktivitäten wird geöffnet.

4. Wählen Sie die Aktivitäten aus, die Sie mit dieser Multi-Site-Aktivität verknüpfen möchten.

Um eine Aktivität schnell zu finden, verwenden Sie die Suche, **filtern, oder sortieren**  **Sie Agenten in auf- oder absteigender Reihenfolge.**

5. Nachdem Sie alle Aktivitäten ausgewählt haben, klicken Sie auf **Anwenden** .

6. Klicken Sie im Bereich **Zugeordnete Aktivitäten** auf **Jetzt speichern** .

Tipp

Eine Aktivität kann nur einer Multi-Site-Aktivität angehören. Es stehen nur Aktivitäten des ausgewählten Geschäftsbereichs zur Verfügung. Die Aktivitäten anderer Geschäftsbereiche werden nicht angezeigt.

Konfigurieren von Skills und Statistiken

Nach dem Zuweisen von Aktivitäten können Sie Skills und Statistiken konfigurieren:

Klicken Sie oben auf der Registerkarte **Eigenschaften von Multi-Site-Aktivitäten** auf **Skills**, um die Skills zu konfigurieren, die für die Multi-Site-Aktivität erfasst werden sollen. Weitere Informationen finden Sie unter "**Konfigurieren von Skills für Multi-Site-Aktivitäten**".

Konfigurieren Sie die Statistiken, die für die Multi-Site-Aktivität erfasst werden sollen. Weitere

Informationen finden Sie unter "[Konfigurieren von Statistiken für eine Multi-Site-Aktivität](#)".

Verwenden von Filtern beim Zuweisen von Aktivitäten zu Multi-Site-Aktivitäten

1. Klicken Sie im Bereich **Aktivitäten** auf **Filter** .
Der Bereich Filter wird geöffnet.
2. Führen Sie in der Liste **Standorte** einen der folgenden Schritte aus:
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und wählen Sie die Standorte aus, denen Sie diese Gruppen und Aktivitäten zuweisen wollen.
 - Lassen Sie das Kontrollkästchen **Alle** aktiviert. (Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Aktivitäten und Gruppen auf alle Standorte in der Liste angewendet.)
3. Führen Sie im Bereich **Multi-Site-Aktivitäten** einen der folgenden Schritte aus:
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle** und wählen Sie die Multi-Site-Aktivitäten aus, denen Sie diese Gruppen und Aktivitäten zuweisen wollen.
 - Lassen Sie das Kontrollkästchen **Alle** aktiviert. (Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden die Aktivitäten und Gruppen auf alle Multi-Site-Aktivitäten in der Liste angewendet.)
4. Klicken Sie auf **Anwenden** .

Verknüpfen von Standorten mit einer Multi-Site-Aktivität

Wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität auswählen und im betreffenden Bereich **Eigenschaften der Multi-Site-Aktivität** auf **Aktivitäten** klicken, können Sie **Fehlenden Standort zu Multi-Site-**

Aktivität zuweisen  auswählen, um die Aktivität einem fehlenden Standort zuzuweisen (sofern noch nicht Aktivitäten aus allen sichtbaren Standorten einer Multi-Site-Aktivität zugewiesen wurden). Der Bereich **Fehlenden Standort zu Multi-Site-Aktivität zuweisen** wird geöffnet, und alle Standorte im ausgewählten Geschäftsbereich werden aufgelistet. So erstellen Sie eine neue, ähnliche Aktivität für jeden ausgewählten Standort:

1. Wählen Sie einen Standort aus.
Mit der STRG- oder UMSCHALTTASTE können Sie mehrere Standorte auswählen.
2. Sie können auch das Kontrollkästchen **Offene Stunden und Skills für Multi-Site-Aktivität verteilen** aktivieren, um offene Stunden zuzuweisen. Siehe den folgenden Hinweis.
3. Klicken Sie auf **Anwenden** .
Unter jedem ausgewählten Standort generiert WFM eine neue Aktivität und verknüpft sie mit der ausgewählten *ursprünglichen* Multi-Site-Aktivität. Sie können diese neue Aktivität umbenennen. Verfügbare Stunden für die Aktivität sind standardmäßig rund um die Uhr möglich.

Tipp

Bei aktivierter Option **Offene Stunden und Skills für Multi-Site-Aktivität verteilen** stimmen die verfügbaren Stunden und Skills für die erstellte/n Aktivität/en mit denen der *ursprünglichen* Multi-Site-Aktivität überein.

Die Zeitzone eines jeden Standorts wird verwendet, um die verfügbaren Stunden zu definieren; sie kann von der Zeitzone abweichen, die von dem Geschäftsbereich verwendet wird, in dem sich die *ursprüngliche* Multi-Site-Aktivität befindet.

Eine auf diese Weise erstellte Aktivität weist immer den gleichen Aktivitätstyp auf wie die Multi-Site-Aktivität, die als Quelle diente.

Statistiken für Multi-Site-Aktivitäten

Verwenden Sie den Bereich **Multi-Site-Aktivitäten - Statistiken** zum Verknüpfen von Statistiken mit ausgewählten Aktivitäten. Wenn Sie eine Statistik definieren, teilen Sie WFM mit, welche Statistiken und welche Objekten für die einzelnen Aktivitäten überwacht werden sollen. Multi-Site-Aktivitätsstatistiken werden auf die gleiche Weise wie normale Aktivitätsstatistiken definiert.

Grundlegende Informationen zu Aktivitäten, zu Aktivitätstypen und zum Konfigurieren von Aktivitäten finden Sie unter "[Konfigurieren von Statistiken für Aktivitäten](#)".

Verknüpfen von Statistiken mit Multi-Site-Aktivitäten

So verknüpfen Sie Statistiken mit Multi-Site-Aktivitäten:

1. Wählen Sie den **Geschäftsbereich** mit den Multi-Site-Aktivitäten aus, die Sie mit der Statistik verknüpfen möchten.
2. Wählen Sie im Bereich **Aktivitäten - Eigenschaften** den Eintrag **Statistiken** aus.
3. Klicken Sie im Bereich **Aktivität - Statistiken** auf **Statistikinformationen zur Aktivität hinzufügen**  .
4. Konfigurieren Sie die Statistik im Bereich **Statistiktyp** entsprechend den Schritten 3 bis 11 im Verfahren [Hinzufügen von Statistiken zu Aktivitäten](#). Siehe auch [Empfohlene Statistikeinstellungen](#).

Tipp

Im Bereich **Statistiken** werden je nach ausgewählter **Typ-/Objekt**-Kombination verschiedene Statistiken angezeigt. Die Statistiktypen sind vordefiniert und nicht alle Statistiktypen sind für alle Aktivitätstypen verfügbar. Aktivitäten für feste Belegschaft verwenden keine Statistiken. Daher wird der Bereich **Statistiken** nicht angezeigt, wenn Sie eine Aktivität des Typs **Arbeit für fest Belegschaft** auswählen.

5. Sobald Sie den **Typ** und das **Objekt** ausgewählt haben, sind die Dropdown-Listen verfügbar und Sie können eine Statistik aus der Liste auswählen.
Eine Beschreibung aller Typen, Objekte, Statistiken und Filter finden Sie unter [Statistikeigenschaften](#).

Weitere Informationen zu Statistiken für eine Multi-Site-Aktivität finden Sie unter "[Statistiken - Eigenschaften](#)".

Löschen von Statistiken aus Multi-Site-Aktivitäten

Um eine Statistik aus einer Multi-Site-Aktivität zu löschen, führen Sie die Schritte des Verfahrens [Löschen von Statistiken aus Aktivitäten](#) aus.

Benutzer

Benutzer sind Supervisoren und andere Personen, bei denen es sich nicht um Agenten handelt. Benutzer sind in zwei Gruppen unterteilt:

1. Benutzer, die in WFM importiert wurden (**WFM-Benutzer**).
2. Benutzer, die in Genesys konfiguriert, aber nicht als WFM-Benutzer ausgewählt wurden (**Genesys-Benutzer**).

Im Modul **Benutzer** können Sie Folgendes tun:

- Zeigen Sie eine Liste der vorhandenen **WFM-Benutzer** an.
- Zeigen Sie die **Eigenschaften** des Benutzers an.
- Konfigurieren Sie eine spezifische **Zeitzone**, **WFM Builder-Instanz** und **Berechtigungsrolle** für einen Benutzer.
- Zeigen Sie **Rollenberechtigungen** an und bearbeiten Sie sie.
- Gewähren Sie einem Benutzer **Zugriff** auf Geschäftsbereiche, Standorte und Teams oder heben Sie den Zugriff auf.
- Gewähren Sie einem Benutzer Zugriff auf **Benachrichtigungen** oder heben Sie den Zugriff auf.

Tipp

Wenn die Rollenberechtigungen eines Benutzers in diesem Modul geändert werden und sich nicht länger mit dem Berechtigungsdatensatz im Modul **Rollen** übereinstimmen, wird das folgende Dialogfeld angezeigt:



Abbildung: Bestätigungsdialogfeld

Klicken Sie auf **Ja**, um die Zuweisung der aktuellen Berechtigungsrolle aufzuheben, oder klicken Sie auf **ein**, um die Aktion abzubrechen und die aktuelle Berechtigungsrolle des Benutzers beizubehalten.

Bereich "Benutzer"

Dieser Bereich enthält eine Liste der Benutzer, die in Workforce Management importiert wurden. Die Liste besteht aus folgenden Spalten: **Benutzername**, **Vorname**, **Nachname** und **E-Mail**. Dieser Liste können Sie Benutzer hinzufügen (siehe [Importieren von Genesys-Benutzern](#)), oder Sie können Benutzer löschen.

In diesem Bereich können Sie Folgendes tun:

- Sie können Genesys-Benutzer in WFM importieren, indem Sie auf **Genesys-Benutzer importieren** klicken. 
- Sie können Benutzer löschen, indem Sie sie in der Liste auswählen und dann auf **Löschen**  klicken.
- Geben Sie zum Suchen von Benutzern ihre Benutzernamen in das Feld **Suche** ein.
- Sie können die Liste sortieren, indem Sie auf die Spaltenüberschrift **Benutzername**, **Vorname** oder **Nachname** klicken.

Importieren von Genesys-Benutzern

Wenn Sie Genesys-Benutzer importieren, öffnet sich ein Bereich, der eine Dropdown-Liste mit den vorhandenen Berechtigungsrollen enthält. Standardmäßig wird der von Ihnen ausgewählte Benutzer der ersten Rolle in der Liste zugewiesen. Falls keine Berechtigungsrollen vorhanden sind, zeigt die Liste <ohne> an. Alle importierten Benutzer werden der in der Liste ausgewählten Rolle zugewiesen.

Nach Abschluss des Importvorgangs werden die neuen Benutzer in der Liste im Bereich **Benutzer** angezeigt. Sie können dann einen Benutzer auswählen und dessen Einstellungen in den Bereichen **Eigenschaften**, **Rollenberechtigungen** und **Zugriffsrechte** ändern oder konfigurieren.

Benutzereigenschaften

Der Bereich **Eigenschaften** des Benutzers enthält Informationen zum ausgewählten WFM-Benutzer.

Benutzerinformationen

Der Bereich **Benutzerinformationen** enthält die folgenden schreibgeschützten Felder, die zuvor in Genesys Administrator eingegeben wurden:

- "Vorname" des Benutzers, wie in Genesys Administrator eingegeben.
- "Nachname" des Benutzers, wie in Genesys Administrator eingegeben.
- E-Mail. Die E-Mail-Adresse des Benutzers, die im Genesys Administrator eingegeben wurde. WFM verwendet diese E-Mail-Adresse für folgende Benachrichtigungen:
 - Änderung des Status von Dienstplan-Tauschvorschläge.
 - Änderung des Status von Abwesenheitsanträgen.

Weitere Informationen zu E-Mail-Benachrichtigungen finden Sie im [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Konfigurieren von optionalen Einstellungen

So konfigurieren Sie die optionalen Einstellungen im Bereich **Benutzerinformationen**:

1. Wählen Sie eine **Zeitzone** für den Benutzer aus oder lassen Sie das Feld leer. Die Zeitzone kann in einigen **Leistungs**-Ansichten und -Berichten als Alternative zur Zeitzone des Standorts oder Geschäftsbereichs verwendet werden. Wenn vor dem Importieren des Benutzers eine Standardzeitzone konfiguriert wurde, wird diese als Zeitzone angezeigt. Wenn keine Standardzeitzone konfiguriert wurde, wird hier **<ohne>** angezeigt.

Wichtig

Wenn die Standardzeitzone nachträglich geändert wurde, wird hier die Zeitzone angezeigt, die beim Import des Benutzers als Standardzeitzone festgelegt war.

So legen Sie eine andere Zeitzone für diesen Benutzer fest:

- Wählen Sie die Zeitzone aus dem Dropdown-Listefeld. Alle aus der Konfigurationsdatenbank im Workforce Management importierten Zeitzonen sind dort enthalten.

Wenn weitere Zeitzonen erforderlich sind, können Sie über die Ansicht **Organisation > Zeitzonen** die Zeitzonen ändern, die in der Liste angezeigt werden. Weitere Details finden Sie unter [Zeitzonenliste](#).

2. Wählen Sie einen **WFM Builder**-Server für den Benutzer aus oder lassen Sie das Feld leer. Dabei handelt es sich um den Server, der die Dienstpläne erstellt. Um einen speziellen WFM Builder

verwenden, um die WFM-Dienstplänen für einen bestimmten Gruppe von Benutzern zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

- Wählen Sie den **WFM Builder**-Server aus der Dropdown-Liste aus.

Sie brauchen keinen WFM Builder-Server anzugeben, wenn sich alle Benutzer den gleichen Server teilen sollen. Der Standardwert lautet **ohne**.

3. Wählen Sie die **Berechtigungsrolle** für den Benutzer aus oder lassen Sie das Feld leer. Wenn Sie eine Berechtigungsrolle auswählen, übernimmt der Benutzer die Rollenberechtigungen, die für die betreffende Berechtigungsrolle konfiguriert wurden. Falls der Benutzer keiner Berechtigungsrolle zugewiesen ist:

- Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Namen der Rollenberechtigungen, für die der Benutzer keine Zugriffsberechtigung haben soll. Standardmäßig sind alle Optionen ausgewählt.

4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Benutzer – Rollenberechtigungen

Der Bereich **Benutzer > Rollenberechtigungen** enthält eine Liste mit Rollenberechtigungen, die dem ausgewählten Benutzer zugewiesen sind. Die Rollenberechtigungen werden unter **Rollenberechtigungen** näher beschrieben.

So ändern Sie die Rollenberechtigungen eines Benutzers:

1. Wählen Sie einen Benutzer aus, und klicken Sie dann auf das Kontrollkästchen neben den zu ändernden Berechtigungen.

2. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Klicken Sie auf **Hilfe**, um ein Hilfethema zu diesem Bereich anzuzeigen.

Gewähren von Zugriffsrechten zum Erhalt von Benachrichtigungen

Der Bereich **Rollenberechtigungen** im Modul **Benutzer** entspricht mit einer Ausnahme dem Bereich **Rollenberechtigungen** im Modul **Rollen**. Im Modul **Benutzer** können Sie Benutzern Zugriff auf **Benachrichtigungen** gewähren.

So gewähren Sie Benutzern Zugriff auf Benachrichtigungen:

1. Klicken Sie in der Liste **Rollenberechtigungen** auf den Pfeil, um den Bereich **Benachrichtigungen** zu erweitern (siehe nachfolgende Abbildung).



Abbildung: Role Privileges—Notifications

2. Klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf den Pfeil, um dem ausgewählten Benutzer die Zugriffsberechtigung zum Empfangen von Benachrichtigungen über eine der folgenden Statusänderungen zu gewähren:
 - Änderungen des Status von Abwesenheitsanträgen
 - Änderungen des Status der Tauschvorgänge des Dienstplans
 - Änderungen des Status von Freizeitausgleichs-Auswirkungen
 - Änderungen des Status der Abwesenheitsauktion

-
3. Es wird ein neuer Bereich geöffnet, in dem Sie Zugriffsrechte für die entsprechende ausgewählte Benachrichtigungsberechtigung gewähren können.
For example, if you clicked the arrow in the first row, the **Grant Access** rights for **Get Notified About Time Off Request Status Changes** pane opens.
 4. Führen Sie in dem neuen Bereich einen der folgenden Schritte für die ausgewählte Berechtigung aus:
 -  Zugriffsrechte hinzufügen
 -  Zugriffsrechte entfernen
 -  Diesen Bereich schließen und alle vorgenommenen Änderungen verwerfen
 -  Ein Hilfethema zu diesem Bereich öffnen
 5. Wenn Sie alle Aufgaben im Bereich **Rollenberechtigungen** erledigt haben, klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Zugriffsrechte

Im Bereich **Zugriffsrechte** werden die Geschäftsbereiche, Standorte und Teams angezeigt, auf die dem Benutzer Zugriff gewährt wurde. Verwenden Sie die Steuerelemente in der oberen rechten Ecke dieser Bereiche, um alle in diesem Thema beschriebenen Aufgaben auszuführen.

Steuerelemente im Bereich "Zugriffsrechte":

 <p>Sicherheitsberechtigungen für gewählten GB ohne Änderungen der Standorte entfernen</p>	<p>Klicken Sie auf diese Option, um die Zugriffsrechte des Benutzers für den ausgewählten Geschäftsbereich zu entfernen, aber die Zugriffsrechte für die Standorte innerhalb des GB beizubehalten.</p>
 <p>Zugriffsrechte hinzufügen</p>	<p>Klicken Sie auf diese Option, um den Bereich Elemente auswählen, auf die Benutzern der Zugriff gewährt wird zu öffnen, in dem Sie Benutzern Zugriffsrechte für ausgewählte Geschäftsbereiche, Standorte oder Teams innerhalb des Unternehmens gewähren können.</p> <div data-bbox="828 1018 1380 1123" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Objekte, für die der Benutzer bereits Zugriffsrechte hat, werden in diesem Bereich nicht angezeigt.</p> </div>
 <p>Zugriffsrechte für die gewählten Objekte entfernen</p>	<p>Klicken Sie auf diese Option, um die Zugriffsrechte des Benutzers für die ausgewählten Objekte zu entfernen.</p>
 <p>Hilfe</p>	<p>Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zum Bereich Zugriffsrechte anzuzeigen.</p>
 <p>Jetzt speichern</p>	<p>Klicken Sie auf diese Option, um etwaige an den Zugriffsrechten des Benutzers vorgenommene Änderungen zu speichern.</p>

Steuerelemente im Bereich "Elemente auswählen, auf die Benutzern der Zugriff gewährt wird"

 <p>Anwenden</p>	<p>Klicken Sie auf diese Option, um dem Benutzer Zugriffsrechte für die ausgewählten Elemente zuzuweisen.</p>
 <p>Schließen</p>	<p>Klicken Sie auf diese Option, um diesen Bereich zu schließen, ohne die Änderungen zu übernehmen.</p>



Hilfe

Klicken Sie auf diese Option, um ein Hilfethema zu diesem Bereich anzuzeigen.

Rollen

Berechtigungsrollen steuern allgemeine Rechte (oder Berechtigungen) sowie die Zugriffsberechtigungen für die verschiedenen Module in WFM Web für Supervisoren. Rollen steuern nicht den Zugriff auf Geschäftsbereiche, Standorte oder Teams. Informationen zum Gestatten oder Beschränken des Zugriffs auf diese spezifischen Objekte finden Sie unter "[Zugriffsrechte](#)".

In der Ansicht "Rollen" befinden sich zwei Listen:

- Die Liste [WFM-Benutzer](#) enthält die folgenden Spalten: "Benutzername", "Vorname des Benutzers", "Nachname des Benutzers", "E-Mail des Benutzers" und "Rolle".
- Die Liste [Genesys-Benutzer](#) enthält folgende Spalten: "Benutzername", "Vorname des Benutzers", "Nachname des Benutzers" und "E-Mail des Benutzers".

Im Modul "Rollen" können Sie Folgendes tun:

- Benutzer importieren
- Eine Standard-Berechtigungsrolle definieren
- Benutzern Berechtigungsrollen zuweisen. Benutzer übernehmen automatisch die Berechtigungen oder Rechte, welche für die Berechtigungsrolle konfiguriert sind, die ihnen zugewiesen wurde.

Tipp

Mithilfe der Berechtigungsrollen können Sie Berechtigungen für den Zugriff auf Module, jedoch nicht auf Geschäftsbereiche, Standorte oder Teams festlegen. Um die Rechte zum Gewähren oder Verweigern des Zugriffs auf diese spezifischen Objekte zu aktivieren, müssen Sie das Kontrollkästchen [Auf Backend-Konfiguration zugreifen](#) im Bereich "Rollenberechtigungen" auswählen.

Erstellen von Rollen

So erstellen Sie eine Berechtigungsrolle:

1. Navigieren Sie zu **Konfiguration > Rollen**.
2. Klicken Sie im Bereich **Rolle** auf den Eintrag **Neu** .
Im Bereich **Rolle** wird daraufhin eine neue Sicherheitsberechtigung mit dem Standardnamen angezeigt.
3. Ändern Sie bei Bedarf im Bereich **Rollenberechtigungen** den **Namen** der Rolle.
4. Weisen Sie Berechtigungen zu, indem Sie die Elemente in der Liste erweitern und die entsprechenden Kontrollkästchen aktivieren/deaktivieren.
For a complete description of all privileges, see [Role Privileges](#).
5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Nächster Schritt: Weisen Sie einem Benutzer eine Berechtigungsrolle zu.

Verwenden der Kopierfunktion zum Erstellen von Rollen

So erstellen Sie eine Berechtigungsrolle mithilfe der Kopierfunktion:

1. Wählen Sie im Bereich **Rollen** eine vorhandene Rolle aus.
Sind viele Rollen in der Liste vorhanden, geben Sie den Namen der Rolle in das Feld **Suche** ein, um sie schneller zu finden.
2. Klicken Sie auf **Kopieren** .
Es wird eine Kopie der ausgewählten Rolle in der Liste **Rollen** angezeigt.
3. Wählen Sie die Kopie aus, und klicken Sie auf **Rollenberechtigungen**.
4. Benennen Sie die Rolle um und weisen Sie der Rolle Berechtigungen zu, indem Sie die entsprechenden Kontrollkästchen je nach Bedarf aktivieren oder deaktivieren.
5. Klicken Sie auf **Jetzt speichern** .

Zuweisen von Rollen zu Benutzern

WFM bietet Ihnen die Möglichkeit, Berechtigungsrollen zuzuweisen bzw. die **Zuweisung aufzuheben** und Benutzer aus der Liste **Zugewiesene Benutzer** zu löschen. Diese Aufgaben werden in den folgenden Verfahren beschrieben.

So weisen Sie der Rolle Benutzer zu:

1. Klicken Sie oben im Bereich **Rollenberechtigungen** auf **Benutzer** und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:

- Klicken Sie auf **Benutzer zuweisen** , um dieser Rolle einen WFM-Benutzer zuzuweisen. Es wird ein neuer Bereich geöffnet, der eine Liste der WFM-Benutzer enthält.
- Klicken Sie auf **Genesys-Benutzer importieren** , um dieser Rolle einen Genesys-Benutzer zuzuweisen. Es wird ein neuer Bereich geöffnet, der eine Liste der Genesys-Benutzer enthält.

Wichtig

Neuen Benutzern wird automatisch der Zugriff auf alle Module, Objekte und Standorte gewährt.

2. Wählen Sie die Benutzer aus, die dieser Rolle zugewiesen werden sollen, und klicken Sie auf **Anwenden**



3. Klicken Sie im Bereich **Benutzer** auf **Jetzt speichern** .

Nur die in der Liste **WFM-Benutzer** enthaltenen Benutzer haben Zugriff auf die Funktionen von Workforce Management (ausgenommen WFM Web für Agenten).

Sie können eine neue Berechtigungsrolle auch durch Kopieren und Einfügen erstellen. Siehe [Bearbeiten von Berechtigungsrollen](#).

Aufheben der Zuweisung von Benutzern zu Rollen

So heben Sie die Zuweisung eines Benutzers zu einer Berechtigungsrolle auf:

1. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesene Benutzer** den Benutzer aus, dessen Zuweisung zu dieser Rolle Sie aufheben möchten.

2. Klicken Sie auf **Zuweisung des Benutzers aufheben**  .
3. Wenn das '**Bestätigungsdiaologfeld eingeblendet wird, wählen Sie zum Fortfahren Ja**' und zum Abbrechen des Vorgangs **Nein** aus.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Löschen von Benutzern aus "Zugewiesene Benutzer"

So löschen Sie einen Benutzer aus der Liste "Zugewiesene Benutzer":

1. Wählen Sie in der Liste **Zugewiesene Benutzer** den aus der Liste zu entfernenden Benutzer aus.
2. Klicken Sie auf **Benutzer löschen**  .
3. Wenn das '**Bestätigungsdiaologfeld eingeblendet wird, wählen Sie zum Fortfahren Ja**' und zum Abbrechen des Vorgangs **Nein** aus.

Wichtig

Gehen Sie vorsichtig vor, wenn Sie fortfahren. Wenn Sie auf **Ja** klicken, werden alle Rollenberechtigungen und Zugriffsrechte des Benutzers für WFM entfernt.

4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Bearbeiten und Löschen von Rollen

In WFM können Sie Berechtigungsrollen aus der Liste "Rollen" bearbeiten und löschen. Diese Aufgaben werden in den folgenden Verfahren beschrieben:

So bearbeiten Sie eine Berechtigungsrolle:

1. Wählen Sie im Bereich **Rolle** die zu bearbeitende Rolle aus.
Sind viele Rollen in der Liste vorhanden, geben Sie den Namen der Rolle in das Feld **Suche** ein, um sie schneller zu finden.
2. Klicken Sie auf **Rollenberechtigungen**.
3. Benennen Sie die Rolle um und/oder aktivieren/deaktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den zu ändernden Berechtigungen.
4. Klicken Sie auf **Jetzt speichern**  .

Löschen von Berechtigungsrollen

So löschen Sie eine Berechtigungsrolle:

1. Wählen Sie im Bereich **Rolle** die zu löschende Rolle aus.
2. Klicken Sie auf **Löschen**  .
3. Wenn das **Bestätigungsdiaologfeld** angezeigt wird, klicken Sie zum Fortfahren auf **Ja** oder zum Abbrechen des Vorgangs auf **Nein**.

Wichtig

Gehen Sie vorsichtig vor, wenn Sie fortfahren. Wenn Sie **Ja** wählen, kann die Aktion nicht rückgängig gemacht werden.

Rollenberechtigungen

Im Bereich "Rollenberechtigungen" im Modul "Rollen" wird eine umfangreiche Liste mit Modulen und Objekten angezeigt. Sie haben die Möglichkeit, den Zugriff auf diese Funktionen zu steuern. Dieselbe Liste mit Berechtigungen wird angezeigt, wenn Sie einen Benutzer im Bereich "Benutzer: Rollenberechtigungen" des Moduls "Benutzer" auswählen.

Wichtig

Neuen Benutzern wird automatisch der Zugriff auf alle Module, Objekte und Standorte gewährt (siehe Beschreibung unter "Rollenberechtigungen - Übersicht" und den zugehörigen Unterthemen).

Siehe auch:

- [Allgemeine Rollenberechtigungen](#)
- [Konfiguration - Rollenberechtigungen](#)
- [Richtlinien - Rollenberechtigungen](#)
- [Kalender - Rollenberechtigungen](#)
- [Prognose - Rollenberechtigungen](#)
- [Dienstplan - Rollenberechtigungen](#)
- [Tauschen - Rollenberechtigungen](#)
- [Leistung - Rollenberechtigungen](#)
- [Soll-/Ist-Vergleich - Rollenberechtigungen](#)
- [Berichte - Rollenberechtigungen](#)
- [Benachrichtigung - Rollenberechtigungen](#)

Allgemeine Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Allgemein** gestatten folgenden Benutzerzugriff:

- **Feld "Agentenlohn" anzeigen**—Steuert den Benutzerzugriff zum Anzeigen des Felds **Stundenlohn** im Bereich **Konfiguration > Agenten > Eigenschaften** von WFM Web für Supervisoren. Diese Option steuert außerdem, ob dem Benutzer im Bericht über Agenten-Eigenschaften Informationen zum Lohn des Agenten angezeigt werden.
- **Nicht zugewiesene Agenten anzeigen**—Steuert, ob der ausgewählte Benutzer nicht zugewiesene Agenten anzeigen kann, die in allen Listen mit Agenten angezeigt werden. Die Liste wird im Modul **Organisation** unter **Standorte > Teams > Agenten hinzufügen** und **Standorte > Agenten > Agenten hinzufügen** angezeigt.

Wichtig

Neue Agenten ohne Anmeldungen (oder mit Anmeldungen bei mehreren Telefonanlagen) werden automatisch während der Synchronisierung importiert, auch wenn die Option **Nicht zugewiesene Agenten anzeigen** für den Benutzer, der die Synchronisierung auslöst, deaktiviert ist. Sie werden jedoch für diesen Benutzer nicht angezeigt. Die einzige Sicherheitsstufe für diese neuen Agenten ist **Mandant**.

- **Sicherung/Wiederherstellung zulassen**—Steuert den Benutzerzugriff auf WFM Database Utility, um Sicherungen und Wiederherstellungen auszuführen. Wenn diese Option deaktiviert ist, kann sich der Benutzer nicht beim Datenbank-Dienstprogramm anmelden. Weitere Informationen zu diesem Dienstprogramm finden Sie im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Konfiguration – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Konfiguration** gestatten Benutzern folgenden Zugriff:

Viele Berechtigungen unter **Konfiguration** sind Web für Supervisoren-Ansichten im Modul **Konfiguration** (mit Ausnahme der Einstellungen "Lesen", "Hinzufügen/Bearbeiten", "Auf Backend-Konfiguration zugreifen" und "Skills"). Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den einzelnen Elementen, um dem ausgewählten Benutzer den Zugriff auf die folgenden Konfigurationsmodule zu gestatten:

- **Rollen/Benutzer**
 - **Organisation**
 - **Lesen**—Steuert, ob der Benutzer die Zugriffsberechtigung zur Anzeige aller Bereiche im Modul **Organisation** hat. Ist diese Option deaktiviert, sind alle anderen Berechtigungen unter "Organisation" ebenfalls deaktiviert.
 - **Hinzufügen/Bearbeiten/Löschen**—Steuert, ob dieser Benutzer Elemente in allen Ansichten und Bereichen im Modul **Organisation** hinzufügen/bearbeiten/löschen kann.
 - **Auf Backend-Konfiguration zugreifen**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf die Konfiguration in bestimmten Bereichen im Modul **Konfiguration** hat. Wenn der Benutzer nicht über diese Berechtigung verfügt, kann er die folgenden Bereiche nicht sehen:
 - Den Bereich **Konfiguration** in den Ansichten **Organisation > Geschäftsbereiche** und **Organisation > Standorte**
 - Den Bereich **Statistiken** in den Ansichten **Aktivitäten** und **Multi-Site-Aktivitäten**
 - **Skills**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf die Skill-Konfiguration in der Ansicht **Organisation > Geschäftsbereiche** hat.
 - **Zeitzonen**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf die Zeitzonenkonfiguration in der Ansicht **Organisation** hat.
 - **Dienstplanstatusgruppen**—Steuert, ob dieser Benutzer im Modul **Konfiguration** von WFM Web für Supervisoren Zugriff auf die Ansicht **Dienstplanstatusgruppen** hat. Benutzer mit dieser Berechtigung können die Konfiguration dieser Gruppen ändern.
 - **Benachrichtigungen**—Steuert, ob dieser Benutzer im Modul **Konfiguration** von WFM Web für Supervisoren Zugriff auf die Ansicht **Benachrichtigungen** hat. Benutzer mit dieser Berechtigung können die Konfiguration von E-Mail-Benachrichtigungen ändern.
 - **Farben im Dienstplan**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf die Konfiguration benutzerspezifischer Farben für Elemente im Dienstplan hat.
 - **Mitarbeitertransport**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf die Mitarbeitertransportfunktion hat (standardmäßig aktiviert). Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Funktion zu deaktivieren.
 - **Auktionszeiträume für Abwesenheiten**—Steuert den Benutzerzugriff auf die Ansicht **Auktionszeiträume für Abwesenheiten**.
 - **Aktivitäten**—Steuert den Zugriff auf die Ansichten **Aktivitäten** und **Multi-Site-Aktivitäten**.
-

Richtlinien – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Richtlinien** gestatten Benutzern folgenden Zugriff:

Alle Elemente unter **Richtlinien** sind WFM Web-Ansichten im Modul **Richtlinien**. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den einzelnen Elementen, um den ausgewählten Benutzern den Zugriff zum Konfigurieren der folgenden Elemente zu ermöglichen:

- **Abwesenheitsregeln**
- **Verträge**
- **Schichten**
- **Ausnahmetypen**
- **Besprechungen**
- **Turnusmuster**
- **Markierte Zeiten**
- **Abwesenheitstypen**

Damit dieser Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen erhält, wenn Agentenabwesenheitsanträge vorhanden sind, die eine manuelle Prüfung erfordern, wählen Sie die Option **Über Änderungen des Status des Abwesenheitsantrags benachrichtigen** aus, die unter **Benachrichtigungen** angezeigt wird.

Kalender – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Kalender** gestatten Benutzern folgenden Zugriff:

- **Lesen**—Steuert den Benutzerzugriff zur Anzeige aller Bereiche im Modul **Kalender**. Ist diese Option deaktiviert, sind alle anderen Berechtigungen unter **Kalender** ebenfalls deaktiviert.
- **Hinzufügen/Bearbeiten/Löschen**—Steuert den Benutzerzugriff zum Anzeigen, Hinzufügen und Bearbeiten von Agentenwünschen und Ausnahmen im Modul **Kalender**.
- **Wünschen/Gewähren/Ablehnen**—Steuert den Benutzerzugriff zum Gewähren oder Ablehnen von Agentenwünschen im Modul **Kalender**.
- **Abwesenheitseinschränkungen bearbeiten**—Steuert den Benutzerzugriff zum Bearbeiten von Abwesenheitseinschränkungen im Modul **Kalender**.

Prognose – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Prognose** gestatten dem Benutzer folgenden Zugriff:

- **Lesen:** Steuert, ob der Benutzer auf Folgendes Zugriff hat:
 - Prognoseszenarien erstellen
 - Freigegebene Prognoseszenarien anzeigen und bearbeiten
 - Master-Prognose anzeigen
 - Master-Prognose in eigene oder freigegebene Szenarien extrahieren
 - Verlaufsdaten anzeigen

Wichtig

Ist **Lesen** deaktiviert, sind alle anderen Berechtigungen unter **Prognose** ebenfalls deaktiviert.

- **Veröffentlichen** Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf alle **Lese**-Berechtigungen und die Berechtigung zum Veröffentlichen der Master-Prognose in eigenen oder freigegebenen Prognose-Szenarien hat.

Unter diesem **Veröffentlichungsrecht für Prognosen** stehen drei Sicherheitsoptionen zur Verfügung:

- **IV in Master-Prognose veröffentlichen**
- **ASA in Master-Prognose veröffentlichen**
- **Belegschaft in Master-Prognose veröffentlichen**

Wenn nur zwei dieser Berechtigungen erteilt wurden, verfügt der Benutzer über keine vollständige Zugriffsberechtigung für "Veröffentlichen".

Wichtig

Nur Benutzer, die vor der Migration Zugriff auf **Veröffentlichen** haben, haben nach der Migration Zugriff auf die neuen Optionen.

- **Alle Szenarien anzeigen**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf alle **Lese**-Berechtigungen und die Berechtigung hat zum:
 - Anzeigen, Bearbeiten und Freigeben aller Prognoseszenarien
 - Extrahieren der Master-Prognose in alle Szenarien
- **Verlaufsdaten bearbeiten**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf alle Lese-Berechtigungen und die Berechtigung hat zum:

- Bearbeiten von Verlaufsdaten, die beim Erstellen eines Prognoseszenarios verwendet werden sollen
- Kopieren/Einfügen von Verlaufsdaten von/in Excel
- **Überlagerungen**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf alle Lese-Berechtigungen und auf alle Überlagerungsfunktionen im Modul **Prognose** hat.

Dienstplan – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Dienstplan** gestatten Benutzern den Zugriff auf die nachfolgend beschriebenen Aktionen. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben den einzelnen Objekten, um dem Benutzer die Berechtigungen zu erteilen, die betreffende Aktion auszuführen:

- **Hauptobjekt lesen**—Steuert, ob der Benutzer die Zugriffsberechtigung zum Anzeigen und Extrahieren von Daten aus dem Master-Dienstplan, aber nicht zum Veröffentlichen im Master-Dienstplan hat. (Siehe den **speziellen Hinweis** unten.) Ist diese Option deaktiviert, sind alle anderen Berechtigungen unter "Dienstplan" ebenfalls deaktiviert.
- **Hauptobjekt bearbeiten**—Steuert, ob der Benutzer die Zugriffsberechtigung zum Bearbeiten des Master-Dienstplans hat.
- **Veröffentlichen**—Steuert, ob der Benutzer die Zugriffsberechtigung zum Veröffentlichen von Szenarien im Master-Dienstplan hat.
- **Hauptobjekt bereinigen**—Steuert, ob der Benutzer die Zugriffsberechtigung zum Bereinigen des Master-Dienstplans hat.
- **Szenario erstellen**—Steuert, ob der Benutzer die Zugriffsberechtigung zum Erstellen von Szenarien hat.
- **Auf freigegebene Szenarien zugreifen**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf alle geplanten Szenarien hat, die als **Freigegeben** gekennzeichnet sind.
- **Alle geplanten Szenarien anzeigen**—Steuert, ob der Benutzer die Zugriffsberechtigung zur Anzeige aller geplanten Szenarien hat, die als **Freigegeben** gekennzeichnet sind.
- **Erstellen**—Steuert, ob der Benutzer die Zugriffsberechtigung zum Erstellen von Dienstplänen hat.
- **Änderungen genehmigen**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf das Modul zur **Genehmigung von Änderungen** hat, um noch anstehende Änderungen im Dienstplan, die von Ihnen oder anderen vorgenommen wurden, zu genehmigen oder abzulehnen.
- **Zugriff auf Überstundenanforderungen**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf alle geplanten Überstundenanforderungen hat, die als **Freigegeben** gekennzeichnet sind.

Spezieller Hinweis zu "Hauptobjekt lesen"

Aktivieren Sie die Option **Hauptobjekt lesen**, um Benutzern die Zugriffsberechtigung zu erteilen, Daten aus dem Master-Dienstplan anzuzeigen und zu extrahieren, aber nicht im Master-Dienstplan zu veröffentlichen. Verwenden Sie die restlichen Kontrollkästchen unter "Dienstplan", um weitere Berechtigungen zu erteilen.

Wenn **Hauptobjekt lesen** ausgewählt ist, kann der Benutzer die folgenden Aktionen ausführen:

- Daten aus dem Master-Dienstplan in eigene oder freigegebene Dienstplan-Szenarien extrahieren.
- Eigene Dienstplan-Szenarien und/oder andere Dienstplan-Szenarien anzeigen, die vom Ersteller *freigegeben* wurden.

About Scenarios: Bei der Arbeit in Web für Supervisoren können Sie mehrere Dienstplan-Szenarien erstellen, die verschiedene Agenten, verschiedene Schichttypen oder Turnusmuster usw. enthalten. Sie können schließlich entscheiden, diese Szenarien ganz oder teilweise im Master-Dienstplan zu veröffentlichen.

Tauschen – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigung unter **Tauschen** gestattet Benutzern folgenden Zugriff:

- **Tauschen**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf Tauschinformationen in WFM Web für Supervisoren hat.

Damit dieser Benutzer E-Mail-Benachrichtigungen erhält, wenn Tauschanträge von Agenten vorhanden sind, die eine manuelle Prüfung erfordern, wählen Sie die Option **Über Änderungen des Status von Tauschvorgängen benachrichtigen** aus, die unter **Benachrichtigungen** angezeigt wird.

Weitere Informationen finden Sie unter "**Tauschen**".

Leistung – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Leistung** gestatten folgenden Benutzerzugriff:

- **Lesen**—Steuert den Benutzerzugriff zum Anzeigen von Leistungsinformationen in WFM Web für Supervisoren. Alle Benutzer mit **Leseberechtigung** für das Modul **Leistung** können Alarme anzeigen, wenn die konfigurierten Schwellenwerte überschritten wurden.
- **Alarme aktualisieren**—Steuert den Benutzerzugriff zum Ändern von Alarmschwellenwerte und Speichern von Änderungen in der Ansicht **Alarme** des Moduls **Leistung**, wo Benutzer Schwellenwerte für die einzelnen Kennzahlen konfigurieren.

Wichtig

Die Funktion "Alarme" in WFM Web für Supervisoren verwendet die Master-Prognose- und Master-Dienstplandaten als Grundlage für akzeptable Leistungswerte. Wenn gegen benutzerdefinierte Leistungsgrenzen verstoßen wird (wenn z. B. zu viele Interaktionen abgebrochen werden oder die Service-Level zu stark abfallen), weist eine **Alarm**-Meldung in der Ansicht **Überwachen** darauf hin, dass eventuell ein Eingreifen erforderlich ist.

Weitere Informationen finden Sie unter [Leistung - Übersicht](#).

Soll-/Ist-Vergleich – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigung unter **Soll-/Ist-Vergleich** gestattet Benutzern folgenden Zugriff:

- **Soll-/Ist-Vergleich**—Steuert, ob der Benutzer Zugriff auf das Modul **Soll-/Ist-Vergleich** in WFM Web für Supervisoren hat, das die Einhaltung des Dienstplans durch Agenten in Echtzeit überwacht.

Weitere Informationen finden Sie unter "[Soll-/Ist-Vergleich](#)".

Berichte – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Berichte** gestatten Benutzern folgenden Zugriff:

- **Lesen**—Steuert den Benutzerlesezugriff auf alle Ansichten und Bereiche innerhalb des Moduls **Berichte**. Ist diese Option deaktiviert, sind alle anderen Berechtigungen unter **Berichte** ebenfalls deaktiviert.
- **Berichtsplaner**
 - **Verwendung des Berichtsplaners gestatten**—Steuert, ob der Benutzer auf Folgendes Zugriff hat:
 - **Alle geplanten Berichte anzeigen**—Steuert, ob der Benutzer auf Folgendes Zugriff hat:

Bei Auswahl des Kontrollkästchens neben einem Bericht kann der ausgewählte Benutzer diesen Bericht erstellen.

Weitere Informationen zum Erstellen und Lesen von Berichten finden Sie unter "[Berichte](#)".

Benachrichtigung – Rollenberechtigungen

Die Rollenberechtigungen unter **Benachrichtigungen** gestatten Benutzern folgenden Zugriff:

Durch die Auswahl des Kontrollkästchens für jedes einzelne Element wird die Benachrichtigungsfunktion für dieses Element aktiviert (Standardeinstellung). Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, ist diese Option deaktiviert:

- **Über Änderungen des Status von Tauschvorgängen benachrichtigen**
- **Über Änderungen des Status des Abwesenheitsantrags benachrichtigen**
- **Über Änderungen mit Freizeitausgleich-Auswirkung benachrichtigen**
- **Über Änderungen des Status von Abwesenheitsauktionen benachrichtigen**

Tipp

Sie können über die Einstellungen unter **Benutzer > Rollenberechtigungen > Benachrichtigungen** weniger Objekte (als unter **Konfiguration > Benachrichtigung > Ziele** ausgewählt) für jeden einzelnen Benutzer festlegen, über die er benachrichtigt wird.

Kalender

Das Modul **Kalender** enthält zwei Untermodule:

- Wählen Sie **Kalenderobjekte** für Folgendes:
 - Hinzufügen von "Verfügbarkeit", "Arbeitsfreie Tage", "Schichten", "Abwesenheit" und "Arbeitsstunden".
 - Bearbeiten von Ausnahmen, Wünschen und Abwesenheit von Agenten.
 - Überprüfen von Turnusmustern.
 - Ändern der Zeitzone, um die Zeiten der Kalenderobjekte in der vom Benutzer ausgewählten Zeitzone anzuzeigen.
- Wählen Sie **Abwesenheitseinschränkungen**, um Abwesenheitseinschränkungen festzulegen.

Kalenderobjekte

Tipp

Das **Modul Kalender** enthält Kalenderobjekte (dieses Thema) und **Abwesenheitseinschränkungen**.



Die **Schaltflächen der Werkzeugleiste** befinden sich am oberen Rand des Fensters und die **Aktionsschaltflächen** am unteren Rand des Fensters. Die Baumstrukturen **"Agenten"** und **"Aktivitäten"** befinden sich oben im Bereich **Objekte**.

Im Modul **Kalenderobjekte** können Sie die Ausnahmen, Wünsche und die Abwesenheit von Agenten hinzufügen und bearbeiten.

- Ausnahmen sind Zeiträume, in denen Agenten nicht mit arbeitsbezogenen Aktivitäten beschäftigt sind.
- Wünsche sind Anträge von Agenten und Supervisoren für bestimmte Schichten, arbeitsfreie Tage, Verfügbarkeit und Abwesenheit.
- Turnusmuster sind wechselnde Arbeitswochen von Schichten, Arbeitstagen, Arbeitsstunden und/oder Arbeitsaktivitäten. Ein Turnusmuster kann einem Agenten oder einem Team zugewiesen werden.

Kalendermodul-Steuerelemente

Schaltflächen der Werkzeugleiste

Wählen Sie eine Ansicht aus dem Dropdown-Menü **Ansichten** (auf der linken Seite der Werkzeugleiste): **Kalenderobjekte** oder **Abwesenheitseinschränkungen**.

Symbol	Name	Beschreibung
	Filter	Filtern der Anzeige.
	Optionen	Auswählen, ob diese Spalten in die Tabelle aufgenommen werden sollen: "Team", "Grund", "Kommentare", "Bezahlte Stunden", "Einstellungsdatum", "Eingereicht".
	Hinzufügen	Hinzufügen eines Objekts (in dieser Ansicht: eines

Symbol	Name	Beschreibung
		Kalenderobjekts).
	Bearbeiten	Bearbeiten der ausgewählten Kalenderobjekte.
	Wünschen	Ändern des Status der ausgewählten Agentenanforderungen in "Gewünscht".
	Gewährt	Ändern des Status der ausgewählten Agentenanforderungen in "Gewährt".
	Ablehnen	Ablehnen der ausgewählten Agentenanforderungen.
	Löschen	Entfernen der ausgewählten Kalenderobjekte.
	Dienstplan aktualisieren	Einfügen von Abwesenheitsobjekten und besprechungsspezifischen Kriterien in den Master-Dienstplan. (Sie müssen ein Supervisor mit Bearbeitungsrechten für den Master-Dienstplan sein.)
	Hilfe	Anzeigen von kontextbezogener Hilfe.

Zeitzone

Wählen Sie die Zeitzone für diese Instanz von WFM aus, indem Sie die Dropdown-Liste verwenden, die unter den Werkzeugleistenschaltflächen und über den Kalendern angezeigt werden. In der Liste sind folgende Auswahlmöglichkeiten verfügbar:

- **Benutzer**—Legt die Zeitzone des aktuellen Benutzers fest, wie sie für diesen Benutzer in WFM Web konfiguriert wurde.
 - Wenn für den aktuellen Benutzer keine Zeitzone konfiguriert ist, legt WFM die Standardzeitzone fest.
 - Wenn keine Zeitzone konfiguriert ist, ist diese Option deaktiviert.
- **Vom Geschäftsbereich**—Legt die Zeitzone des Geschäftsbereichs fest, der im Bereich **Objekt** ausgewählt ist.
- **Vom Standort/Geschäftsbereich**—Legt die Zeitzone des Standorts fest, der im Bereich **Objekt** ausgewählt ist.
 - Wenn mehrere Standorte ausgewählt sind, legt WFM die Zeitzone des Geschäftsbereichs fest, die im Bereich **Objekt** ausgewählt ist.
- **Lokal** (Standard)—Legt fest, dass die Daten für jeden Standort in der lokalen Zeitzone dieses Standorts zurückgegeben werden.
- **Konfigurierte Zeitzonen**—Legt die Zeitzone fest, die Sie aus den verbleibenden Objekten in der Liste

auswählen.

- Jedes verbleibende Objekt ist eine konfigurierte Zeitzone (und ihr Verhältnis zu GMT). So wird beispielsweise die Pacific Standard Time, die 8 Stunden vor der Greenwich Mean Time liegt, als PST (GMT-8.0) präsentiert.

Aktionsschaltflächen

Alle Schaltflächen der Werkzeugleiste werden auch im Menü **Aktionen** angezeigt.

Zusätzlich werden die Werkzeugleisten-Schaltflächen **Bearbeiten, Wünschen, Gewähren, Ablehnen, Löschen** und **Dienstplan aktualisieren** als Aktionsschaltflächen unten im Fenster **Kalender** angezeigt.

Bereich "Objekte"

Im Bereich **Objekte**, der sich auf der linken Seite des WFM-Fensters befindet, werden die Datenbankobjekte angezeigt, die Sie abrufen können.

Agenten-Baumstruktur

In der **Agenten**-Baumstruktur werden die Agenten im Unternehmen angezeigt. Die Baumstruktur ist hierarchisch von oben nach unten geordnet: "Unternehmen", "Geschäftsbereiche", "Standorte", "Teams" und "Agenten".

Aktivitäten-Baumstruktur

In der **Aktivitäten**-Baumstruktur werden die Aktivitäten im Unternehmen angezeigt. Die Baumstruktur ist hierarchisch von oben nach unten geordnet: "Unternehmen", "Geschäftsbereiche", "Multi-Site-Aktivitäten", "Aktivitätsgruppen", "Standorte" und "Aktivitäten".

Jedes Objekt in den **Objekt**-Baumstrukturen hat ein Kontrollkästchen, das entweder deaktiviert oder aktiviert ist. Das Aktivieren eines Objekts in einer Baumstruktur hat Auswirkungen auf die anderen Baumstrukturen: Durch Auswahl eines Agenten werden automatisch die entsprechenden Aktivitäten ausgewählt, und durch Auswahl einer Aktivität werden automatisch die entsprechenden Agenten, Teams, Standorte und Geschäftsbereiche aktiviert.

Tipp

Sie können gleichzeitig Objekte auswählen, die sich unter anderen Standorten innerhalb desselben Geschäftsbereichs befinden. Standardmäßig wird nichts ausgewählt.

Erläuterung des Kalenderobjekt-Moduls

Das Modul **Kalenderobjekte** zeigt die Schichten, arbeitsfreien Tage, Abwesenheit, Ausnahmen und Verfügbarkeiten von Agenten an. Sie können diese Anzeige filtern. Sie können die meisten Typen von Kalenderobjekten in dieser Anzeige hinzufügen und bearbeiten, und Sie können Ausnahmen, Arbeitsstunden, Schichten und Verfügbarkeiten bearbeiten.

Informationen über Turnusmuster sind schreibgeschützt. Turnusmuster werden mit dem Präfix TM: angezeigt. Um die Einstellungen für Turnusmuster zu ändern, müssen Sie die Ansicht **Turnusmuster** im Modul **Richtlinien** verwenden.

Kalendermodul-Sicherheit

WFM Web definiert Zugriffsberechtigungen. Benutzer können vollen Zugriff auf dieses Modul haben oder nur mit gewünschten Kalenderobjekten arbeiten.

Besitzen Sie eingeschränkten Zugriff, so sind die Schaltflächen **Gewähren**, **Wünschen** und **Ablehnen** deaktiviert. Im Status **Gewünscht** können Sie Kalenderobjekte hinzufügen, bearbeiten oder löschen.

Anzeigen der Kalenderansicht

So zeigen Sie Kalenderobjekte an:

1. Wenn das Modul **Kalenderobjekte** nicht angezeigt wird, wählen Sie **Kalender** aus dem Menü **Ansichten**.
2. Wählen Sie in der Dreimonatsdarstellung des Kalenders die anzuzeigenden Datumswerte aus. Durch Klicken bei gedrückter Umschalttaste werden mehrere Datumswerte ausgewählt.
3. Klicken Sie unter dem Bereich **Objekt** auf **Daten einholen**.

Spalten der Kalenderansicht

Name	Beschreibung
Datum	Zeigt das Datum des Kalenderobjekts an.
Standort	Zeigt den Standort an, dem der Agent in dieser Zeile angehört.
Team	Zeigt das Team an, dem der Agent in dieser Zeile angehört.
Agent	Zeigt den Namen des Agenten an, der das Kalenderobjekt hat. Kalenderobjekte können Standorten oder Teams zugewiesen werden, aber sie werden pro Agent angezeigt und bearbeitet.
Typ	Zeigt den Typ des Kalenderobjekts (z. B. Teilzeitausnahme) an.

Name	Beschreibung
Element	Zeigt den Namen des Kalenderobjekts (z. B. Teambesprechung oder Schicht_1) an.
Startzeit	Zeigt die Uhrzeit an, zu welcher das Kalenderobjekt beginnt. Einige Ganztags-Turnusmusterobjekte ("Arbeitsfreier Tag", "Schicht beliebig" und "Schicht flexibel") haben keine Start- oder Endzeiten. Daher sind die Spalten für die Start- und Endzeit für diese Objekte leer.
Endzeit	Zeigt die Uhrzeit an, zu welcher das Kalenderobjekt endet. +1 bezeichnet den Tag nach der Startzeit; +2 bezeichnet zwei Tage nach der Startzeit. Einige Ganztags-Turnusmusterobjekte ("Arbeitsfreier Tag", "Schicht beliebig" und "Schicht flexibel") haben keine Start- oder Endzeiten. Daher sind die Spalten für die Start- und Endzeit für diese Objekte leer.
Angeforderter Status	<p>Zeigt den Status eines Kalenderobjekts für einen Zeitraum an, der noch nicht in den Dienstplan aufgenommen wurde, gemäß der Festlegung durch den Benutzer: "Gewährt", "Abgelehnt" oder "Gewünscht".</p> <p>Erläuterungen zu diesen Status finden Sie unter Ändern des Wunschstatus. Erläuterungen zu dem Status, der in den Spalten "Angeforderter Status" und "Tatsächlicher Status" angezeigt wird, finden Sie unter Angeforderter vs. tatsächlicher Status.</p>
Tatsächlicher Status	<p>Zeigt den Status des Kalenderobjekts an, wie von Workforce Manager ermittelt: Gewährt, Abgelehnt, Gewünscht, Geplant oder Nicht geplant.</p> <p>Erläuterungen zu diesen Status finden Sie unter Ändern des Wunschstatus. Erläuterungen zu dem Status, der in den Spalten "Angeforderter Status" und "Tatsächlicher Status" angezeigt wird, finden Sie unter Angeforderter vs. tatsächlicher Status.</p>
Grund	Erklärt, weshalb WFM den tatsächlichen Status eines Objekts auf Abgelehnt gesetzt hat. Sie können diese Spalte mithilfe des Dialogfelds Optionen ein-/ausblenden.
Kommentare/Memo	Zeigt alle Kommentare oder zusätzlichen Informationen an, die mit dem Kalenderobjekt verknüpft sind, einschließlich derjenigen, die von Agenten beim Beantragen des Objekts mithilfe von WFM Web für Agenten eingegeben wurden. Sie können diese Spalte mithilfe des Dialogfelds Optionen ein-/ausblenden. Diese Spalte ist nicht sortierbar.
Bezahlte Stunden	Zeigt die Anzahl der bezahlten Stunden für das Kalenderobjekt an. Sie können diese Spalte mithilfe des Dialogfelds Optionen ein- oder ausblenden.

Verwendung des Kalenders

- Sie wählen ein einzelnes Datum aus, indem Sie darauf klicken.
- Sie wählen mehrere Datumswerte aus, indem Sie die **Strg**-Taste gedrückt halten, während Sie auf die einzelnen Datumswerte klicken.
- Sie wählen einen Datumsbereich aus, indem Sie die **Umschalttaste** gedrückt halten, während sie auf die einzelnen Datumsbereiche oder den ersten Tag klicken und dann mit der Maus bis zum letzten Tag ziehen, bevor Sie die Maustaste dann wieder loslassen.
- Wählen Sie denselben Wochentag für einen gesamten Monat aus, indem Sie auf die Kopfzeile dieses Tages klicken. Um beispielsweise alle Montage anzuzeigen, klicken Sie auf **Mo**.
- Sie zeigen ein anderes Jahr oder einen anderen Monat an, indem Sie auf den Dropdown-Pfeil für das Jahr bzw. den Monat klicken.
- Um zum vorherigen Monat zu wechseln, klicken Sie auf **<**. Um zum nächsten Monat zu wechseln, klicken Sie auf **>**.

So rufen Sie bestimmte Daten ab:

1. Wählen Sie ein Datum oder einen Datumsbereich.
2. Wählen Sie aus der **Objekte**-Baumstruktur einen oder mehrere Standorte, ein oder mehrere Teams oder einen oder mehrere Agenten (innerhalb eines Geschäftsbereichs) aus.
3. Klicken Sie auf **Daten einholen**.

Die Tabelle zeigt Kalenderobjekte für den ausgewählten Standort oder die ausgewählten Teams oder Agenten an. Sie können die Anzeige sortieren, indem Sie auf die Überschriften der einzelnen Spalten klicken.

Mit dem Dialogfeld **Agent suchen** können Sie die Tabelle nach bestimmten Agenten durchsuchen. Um dieses zu öffnen, wählen Sie die zu durchsuchende Tabelle aus und wählen Sie dann **Suchen** im Menü **Bearbeiten** oder drücken Sie **[STRG]+F**.

Wenn der vollständige Text zu lang für eine Kalenderzelle ist, bewegen Sie den Mauszeiger über diese Zelle. Der vollständige Text wird als QuickInfo angezeigt.

Wichtig

Wenn ein anderer Benutzer eine neue Ausnahme hinzufügt, während Sie den Kalender geöffnet haben, ist der neue Ausnahmetyp standardmäßig im Dialogfeld **Filter** nicht ausgewählt. Um Agenten anzuzeigen, denen eine Ausnahme des neuen Typs zugewiesen ist, öffnen Sie das Dialogfeld "Filter", und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den neuen Ausnahmetyp.

Kalenderobjekthierarchie

Wenn Sie gleichzeitig mehrere Arten von Kalenderobjekten für einen Agenten eingeben, legt eine Hierarchie fest, welches Objekt Vorrang hat. Das Objekt mit der höheren Priorität erscheint als

Gewährt und inkompatible Objekte mit niedrigerer Priorität erscheinen als **Abgelehnt**.

Reihenfolge der Priorität für Ausnahmen und Wünsche:

1. Gewährte Ganztagsausnahmen
2. Gewährte arbeitsfreie Tage
3. Gewährte ganztägige Abwesenheit
4. Gewährte Verfügbarkeit
5. Gewährte Schichten
6. Gewährte bezahlte (Arbeits)-Stunden
7. Gewährte Teilzeitausnahmen, gewährte Teilzeitabwesenheiten
8. Turnusmuster
9. Gewünschte Objekte (einschließlich Ausnahmen, bezahlter Stunden und Abwesenheit mit dem Status "Gewünscht")

Konsistenzprüfungen

Nachdem Sie eine Ausnahme oder einen Wunsch in den Kalender eingegeben haben, ermittelt der Kalender anhand einer Konsistenzprüfung, ob die Eingabe gültig ist.

Um gültig zu sein, muss eine Ausnahme oder ein Wunsch:

- innerhalb der Verfügbarkeitsstunden gemäß dem Agentenvertrag liegen.
- innerhalb der Betriebsstunden für Aktivitäten liegen, die der Agent ausführen kann.
- konsistent mit den Anforderungen für bezahlte Stunden des Vertrags sein. Unbezahlte Ausnahmen werden den bezahlten Stunden hinzugefügt, wenn sie nicht gegen die Verfügbarkeitsstunden des Vertrags verstoßen.

Wenn Sie mehrere Teilzeitausnahmen, Teilzeitabwesenheit oder eine Kombination aus Teilzeitausnahmen und Teilzeitabwesenheit eingeben, gilt für diese Folgendes:

- Sie dürfen sich nicht überschneiden.
- Sie müssen mit allen qualifizierenden Schichteinstellungen, inklusive Parametern für Mahlzeiten, kompatibel sein. (Diese Einschränkung gilt nicht für ganztägige Abwesenheit oder arbeitsfreie Tage.)

Wunsch- und Ausnahmenüberlegungen

- Sie können mehrere Bereitschaftsobjekte für denselben Tag im Kalender eingeben. Beispielsweise können Sie sowohl eine Schicht als auch einen arbeitsfreien Tag für denselben Tag eingeben. Oder Sie können eine Verfügbarkeit und eine Schicht für denselben Tag eingeben, wenn die Schicht zum Verfügbarkeitsparameter passt. WFM Web weist das Objekt zu, das am besten in den Dienstplan des Agenten passt.
- Sie können pro Tag für jeden Typ nur eine Ganztagsausnahme eingeben. Sie können jedoch mehrere Teilzeitausnahmen desselben Typs hinzufügen. (WFM Web stellt den Status von inkompatiblen Kalenderobjekten auf **Abgelehnt** ein.)

-
- Auch nachdem ein Dienstplan erstellt wurde, können Sie Wünsche und Ausnahmen für die betroffenen Tage hinzufügen oder bearbeiten. Wenn allerdings nach der Erstellung des Dienstplans Änderungen vorgenommen wurden, müssen Sie den Dienstplan neu aufbauen, um die Änderungen aufzunehmen.

Erklärung der Kalenderfarben

Der Kalender verwendet grundsätzlich Hellblau und Grau für Zellen und die beiden Farben Gelb und Weiß für ausgewählte Objekte.

- Grau kennzeichnet eine nicht ausgewählte Zelle, für die keine Daten angefordert wurden. Für diesen Tag können Daten vorhanden sein, dies muss aber nicht sein.
- Hellblau kennzeichnet eine nicht ausgewählte Zelle, für die Daten vorhanden sind. D. h., zu einem früheren Zeitpunkt in dieser Arbeitssitzung haben Sie dieses Datum ausgewählt und auf "Daten einholen" geklickt.
- Gelb kennzeichnet eine ausgewählte Zelle, für die Daten vorhanden sind.
- Weiß kennzeichnet eine ausgewählte Zelle, für die keine Daten angefordert wurden. Für diesen Tag können Daten vorhanden sein, dies muss aber nicht sein.

Der Kalender verwendet zwei Textfarben: Schwarz und Rot.

- Schwarz bedeutet, dass Sie für einen Tag noch keine Daten angefordert haben und dass keine Zellen ausgewählt sind.
- Rot ersetzt Schwarz, wenn eine Zelle ausgewählt ist.

Dialogfeld "Filter"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Filter**, um zu ändern, welche Objekte im Modul **Kalenderobjekte** angezeigt werden:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Kalender**.
2. Wählen Sie **Kalenderobjekte** im Menü **Ansichten**.
3. Wählen Sie ein oder mehrere Objekte aus dem Bereich **Objekte** aus. Ein Objekt kann sein:
 - in der **Agenten**-Baumstruktur: ein Geschäftsbereich, ein Standort, ein Team oder ein Agent.
 - in der **Aktivitäten**-Baumstruktur: ein Geschäftsbereich, eine Multi-Site-Aktivität, ein Standort, eine Aktivität.
4. Wählen Sie ein Datum oder Daten aus dem Kalender aus.
5. Klicken Sie auf **Daten einholen**.
6. Klicken Sie auf das **Symbol "Filter"** in der Werkzeugleiste des Moduls **Kalenderobjekte** oder wählen Sie **Filter** im Menü **Aktionen**. Das Dialogfeld **Filter** wird angezeigt. Hier stehen drei Registerkarten zur Verfügung:
 - Unter
 - **Kalenderobjekte** sind alle **Ausnahme**-Typen, **Wunsch**-Typen, Abwesenheitstypen und Turnusmuster aufgeführt.
 - Unter
 - **Angeforderter Status** sind alle Status aufgeführt, die in der Spalte "Angeforderter Status" der Kalendertabelle angezeigt werden können.
 - Unter
 - **Tatsächlicher Status** sind alle Status aufgeführt, die in der Spalte "Tatsächlicher Status" der Kalendertabelle angezeigt werden können.
7. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für diejenigen Kalenderobjekte oder Status, die Sie aus der Kalenderdarstellung ausblenden möchten. Aktivieren Sie analog die Kontrollkästchen derjenigen aktuell ausgeblendeten Objekte, die Sie anzeigen möchten.
8. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um die vorherige Auswahl wiederherzustellen.
Die Ansicht **Kalender** wird automatisch aktualisiert, um Ihre Auswahl anzuzeigen.

Tipp

Wenn ein anderer Benutzer eine neue Ausnahme hinzufügt, während Sie den Kalender geöffnet haben, ist der neue Ausnahmetyp im Dialogfeld **Kalenderfilter** standardmäßig deaktiviert. Um Agenten anzuzeigen, denen eine Ausnahme des neuen Typs zugewiesen ist, öffnen Sie das Dialogfeld **Filter**, und aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den neuen Ausnahmetyp.

Dialogfeld "Optionen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um Spalten in der Tabelle **Kalenderobjekte** ein- oder auszublenden.

- **Standort**—Der Standort des Agenten, der in dieser Zeile angezeigt wird.
- **Team** —Das Team des Agenten, der in dieser Zeile angezeigt wird.
- **Mitarbeitertransport**—Der Mitarbeitertransport, dem (der in dieser Zeile angezeigte) Agent beigetreten ist.
- **Grund**—Eine Erklärung dafür, warum sich der tatsächliche Status von dem angeforderten Status unterscheidet.
- **Kommentare/Memo**—Alle Kommentare oder Memos, die erstellt wurden, als dieses Kalenderobjekt eingegeben oder zuletzt bearbeitet wurde.
- **Bezahlte Stunden**—Die Anzahl der bezahlten Stunden für das Kalenderobjekt.
- **Einstellungsdatum**—Das Datum, seit dem der Agent für das Unternehmen arbeitet.
- **Eingereicht**—Datum und Uhrzeit des Einreichens des Kalenderobjekts (je nach Typ des Kalenderobjekts entweder von einem Agenten oder einem Supervisor)

So verwenden Sie das Dialogfeld **Kalenderoptionen**:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Kalender**.
2. Wählen Sie **Kalenderobjekte** im Menü **Ansichten**.
3. Wählen Sie ein Objekt aus jedem Bericht (**Agenten/Aktivitäten**) des Bereichs "Objekte" aus.
4. Wählen Sie **einen oder mehrere Datumswerte** im Kalender aus und klicken Sie auf **Daten einholen**.
5. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf die **Schaltfläche "Optionen"** oder wählen Sie **Optionen** im Menü "Aktionen".
Das Dialogfeld **Optionen** wird geöffnet, in dem alle verfügbaren Auswahlmöglichkeiten aufgelistet sind.
6. Um eine Spalte anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Spaltennamen. Um eine Spalte auszublenden, deaktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.
7. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Einstellungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.
Das Hauptfenster **Kalender** wird erneut geöffnet und die neuen Einstellungen werden angezeigt.

Ändern des Wunschstatus

Verwenden Sie das Kalenderobjekt-Modul, um vor der Veröffentlichung eines Dienstplans den Status eines Agenten bezüglich folgender Anträge zu ändern: **Wunsch**, **Ausnahme**, **Abwesenheit** oder Arbeitsstunden (Schicht und Verfügbarkeit).

- Vor der Veröffentlichung des Dienstplans sind die möglichen tatsächlichen Statureinstellungen **Gewünscht**, **Gewährt** und **Abgelehnt**.
- Nach der Veröffentlichung des Dienstplans sind die möglichen tatsächlichen Statureinstellungen **Geplant** und **Nicht geplant**.

Wunschstatus

Vor der Dienstplanerstellung kann ein Wunsch als **Gewährt**, **Abgelehnt** oder **Gewünscht** gekennzeichnet werden. Nachdem der Dienstplan für die Daten, auf die sich dieser Wunsch bezieht, erstellt wurde, kann der Status **Geplant** (wird im Dienstplan angezeigt) oder **Nicht geplant** (wird nicht im Dienstplan angezeigt) lauten.

- Ein **gewährter** Wunsch wird im Dienstplan angezeigt, sofern er nicht zuvor entfernt wurde oder ein anderer Wunsch hinzugefügt wurde, der Vorrang vor dem ersten hat. In diesem Falle ändert sich der Status des Wunsches mit dem niedrigeren Rang in **Abgelehnt**.
- Ein **abgelehnter** Wunsch wird nicht im Dienstplan angezeigt, sofern er nicht zugunsten eines ranghöheren Wunsches abgelehnt wurde und letzterer vor dem Erstellen des Dienstplans entfernt wurde. In diesem Falle wird der Wunsch wieder in seinen ursprünglichen Status versetzt, d. h. **Gewährt** oder **Gewünscht**.
- Ein als **gewünscht** gekennzeichnete Wunsch kann im Dienstplan angezeigt werden, wenn er mit den Dienstplaneinschränkungen und Optimierungseinstellungen, die für Ihren Standort konfiguriert wurden, in Einklang steht.

Der Wunschstatus wird in zwei Spalten im Modul **Kalenderobjekte** angezeigt: **Angeforderter Status** und **Tatsächlicher Status**. Weiter **unten** finden Sie eine Erläuterung der beiden Kategorien.

So ändern Sie den Status eines noch nicht geplanten Objekts:

1. Klicken Sie im Kalender in der Spalte **Objekt** auf den Namen des Objekts, den Sie ändern möchten.
2. Klicken Sie auf eine Aktionsschaltfläche für den neuen Status des Objekts: **Wünschen**, **Gewähren** oder **Ablehnen**.
3. Klicken Sie auf **OK**.
Der neue Status wird in der Spalte **Status** angezeigt.

Wichtig

Die Statusangaben in jeder Spalte können sich unterscheiden und **Tatsächlicher Status** kann sich von dem von Ihnen soeben zugewiesenen Status unterscheiden. Der Grund dafür liegt in der unterschiedlichen Funktionsweise der Spalte **Angeforderter Status** und der Spalte **Tatsächlicher Status**, die im Folgenden erläutert wird.

Angeforderter vs. tatsächlicher Status

Angeforderter Status und *Tatsächlicher Status* beziehen sich auf die beiden Arten, auf die jede Ausnahme und jeder Wunsch gespeichert werden.

- **Angeforderter Status** ist der Status des Wunsches wie vom Benutzer eingegeben. Wenn an einem bestimmten Tag mehrere Wünsche eingegeben werden, wird jedes Objekt in der Datenbank mit dem Status gespeichert, den er bei seiner Eingabe hatte.
- **Tatsächlicher Status** bezeichnet den von WFM ermittelten Status. WFM bewertet alle aktuellen Ausnahmen und Wünsche auf Grundlage ihrer Positionen in der [Kalenderobjekthierarchie](#). Wenn ein Agent mehrere Wünsche für einen Tag hat, zeigt **Tatsächlicher Status**, wie WFM sie berücksichtigt hat.

Wenn beispielsweise ein Agent einen ganzen arbeitsfreien Tag wünscht, wird der Wunsch in der Datenbank als **Gewünscht** gespeichert. Wenn dem Agenten dann eine Besprechungsausnahme für diesen Tag zugewiesen (**Gewährt**) wird, erhält die Ausnahme Vorrang vor dem Wunsch. WFM bewertet das aktuelle Set von Ausnahmen und Wünschen und kennzeichnet die gewünschte Abwesenheit als **Abgelehnt**. Jedoch bleibt der Wunschstatus "Gewünscht" in der Datenbank erhalten, da die Ausnahme entfernt werden kann, solange kein Dienstplan erstellt ist. In diesem Fall würde der Wunsch erneut wirksam und **Tatsächlicher Status** des Wunsches würde in **Gewünscht** geändert.

Tipp

Turnusmusterzuweisungen werden standardmäßig auf **Gewährt** gesetzt, ohne dass ein Status in der Datenbank gespeichert werden muss.

Assistent "Kalenderobjekte hinzufügen"

Mit diesem Assistenten können Sie Verfügbarkeit, Abwesenheit, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage, Schichten und Arbeitsstunden hinzufügen. (Dieser Assistent steht Supervisoren mit entsprechendem Sicherheitszugriff zur Verfügung.)

So verwenden Sie den Assistenten:

1. Wählen Sie den Bereich **Kalender**.
2. Wählen Sie **Kalenderobjekte** im Menü **Ansichten**.
3. Wählen Sie ein Objekt aus dem **Bereich "Objekte"**:
 - Wählen Sie in der **Agenten**-Baumstruktur einen Geschäftsbereich, einen Standort, ein Team oder einen Agenten aus.
 - Wählen Sie in der **Aktivitäten**-Baumstruktur einen Geschäftsbereich, eine Multi-Site-Aktivität, einen Standort oder eine Aktivität aus.
4. Wählen Sie ein **Datum oder Daten** aus dem Kalender aus.
5. Klicken Sie auf **Daten einholen**.
6. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf das Symbol **"Kalenderobjekt hinzufügen"** oder wählen Sie **Kalenderobjekt hinzufügen** aus dem Menü **Aktionen**.

Anleitungen zum Ausfüllen jedes Assistentenfensters erhalten Sie unter:

- **Aktivitäten auswählen**
- **Agenten auswählen**
- **Kalenderobjekte auswählen**

Abhängig von der Auswahl in den ersten beiden Fenstern, fahren Sie mit einem dieser Fenster fort:

- **Start-/Endzeit hinzufügen oder bearbeiten**
- **Ausnahmen hinzufügen oder bearbeiten**
- **Schichten hinzufügen oder bearbeiten**
- **Abwesenheit hinzufügen oder bearbeiten**
- **Kommentare**

Diese letzten drei Fenster können auch angezeigt werden, wenn Sie **Kalender**-Objekte bearbeiten.

Aktivitäten wählen

Standardmäßig werden im Kalender nur die Aktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten angezeigt, die beim Klicken auf die Schaltfläche "[Kalenderobjekte hinzufügen](#)" im (unteren) Bereich **Objekte** ausgewählt wurden. Alle angezeigten Aktivitäten sind ausgewählt.

1. Sie können die Auswahl bei Bedarf ändern.
2. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Tipp

Wenn Sie Objekte von mehr als einem Standort auswählen, wird auf der Seite **Kalenderobjekt auswählen** eine beschränkte Liste der Kalenderobjekttypen angezeigt: **Verfügbarkeit, Arbeitsfreier Tag, Abwesenheit, Ausnahmen** und **Arbeitsstunden**.

Siehe auch: [Assistent "Kalenderobjekte hinzufügen \(oder bearbeiten\)"](#).

Auswählen von Agenten

Standardmäßig werden der Geschäftsbereich und die Standorte, Teams und Agenten im Kalender angezeigt und ausgewählt, die beim Klicken auf die Schaltfläche "[Kalenderobjekte hinzufügen](#)" im Bereich **Objekte** ausgewählt wurden.

1. Sie können die Auswahl bei Bedarf ändern.
2. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Tipp

Wenn Sie Objekte von mehr als einem Standort auswählen, wird auf der Seite **Kalenderobjekt auswählen** eine beschränkte Liste der Kalenderobjekttypen angezeigt: **Verfügbarkeit, Arbeitsfreier Tag, Abwesenheit, Ausnahmen** und **Arbeitsstunden**.

Siehe auch: [Assistent "Kalenderobjekte hinzufügen \(oder bearbeiten\)"](#).

Auswählen eines Kalenderobjekts

So wählen Sie ein Kalenderobjekt aus:

1. Wählen Sie ein Objekt aus der Optionsfeldgruppe **Kalenderobjekttyp** aus.
Wenn Sie auf der vorherigen Seite Agenten von mehr als einem Standort ausgewählt haben, so ist die Liste der Kalenderobjekttypen beschränkt auf: **Verfügbarkeit**, **Arbeitsfreier Tag**, **Abwesenheit**, **Ausnahmen** und **Arbeitsstunden**.

Abhängig von der hier vorgenommenen Auswahl wird danach eines von mehreren Fenstern angezeigt. Wenn Sie auswählen:

- **Verfügbarkeit**, ist das nächste Fenster: [Start-/Endzeit auswählen](#).
 - **Abwesenheit**, ist das nächste Fenster: [Kommentare](#).
 - **Ausnahme**, ist das nächste Fenster: [Ausnahme auswählen](#).
 - **Schicht**, ist das nächste Fenster: [Schicht auswählen](#).
 - **Abwesenheit**, ist das nächste Fenster: [Abwesenheit auswählen](#).
 - **Arbeitsstunden**, ist das nächste Fenster: [Start-/Endzeit auswählen](#).
2. Wählen Sie ein Objekt aus der Optionsfeldgruppe **Angeforderter Status** aus: **Gewünscht**, **Gewährt** oder **Abgelehnt**.

Tipp

Wenn Sie **Arbeitsstunden** oder **Ausnahme** ausgewählt haben, wird angeforderte Status auf **Gewährt** voreingestellt. Wenn Sie einen **arbeitsfreien Tag** gewähren, genehmigt der Dienstplaner den arbeitsfreien Tag unabhängig vom Einfluss auf den Service-Level.

3. Klicken Sie auf **Weiter**.

Tipp

Wenn WFM Web einige ausgewählte Optionen nicht zuweisen kann, führt ein Fenster die entsprechenden Agenten, Tage und Gründe auf.

Siehe auch: [Assistent "Kalenderobjekte hinzufügen \(oder bearbeiten\)"](#).

Hinzufügen oder Bearbeiten der Start-/Endzeit

So legen Sie Start- und Endzeit für Verfügbarkeit oder Arbeitsstunden fest:

1. Geben Sie die **Startzeit** ein.
Sie können die Startzeit direkt in das Feld eingeben oder mithilfe des Aufwärts- und Abwärtspeils die Zeit auswählen.

Tipp

Für **Arbeitsstunden** muss Ihre Auswahl innerhalb der Agentenverfügbarkeit liegen. Für **Arbeitsstunden** mit dem Status **Genehmigt** setzt Ihre Auswahl eine Schicht mit dem Status **Gewünscht** außer Kraft und legt absolute Arbeitsstunden fest.

2. Geben Sie die **Endzeit** mithilfe der gleichen Optionen ein.
Die Dauer der **Verfügbarkeit** oder der **Arbeitsstunden** darf 36 Stunden nicht überschreiten.
3. Wählen Sie **Nächster Tag**, wenn die **Endzeit** einen Tag nach der **Startzeit** liegt.

Wichtig

Wenn Sie **Nächster Tag** auswählen, muss die **Endzeit** vor 12:00 Mittag liegen.

4. Geben Sie Kommentare ein, die Sie zu diesem **Kalenderobjekt** abgeben möchten.
5. Klicken Sie auf **Beenden**.

Hinzufügen oder Bearbeiten von Kommentaren

Wenn Sie im Fenster **Kalenderobjekte auswählen** die Option **Arbeitsfreier Tag** ausgewählt haben und auf **Weiter** klicken, wird das Fenster **Kommentare** angezeigt.

- Geben Sie ggf. Ihre Kommentare in das Textfeld **Kommentare** ein, und klicken Sie anschließend auf **Beenden**.

Im **Kalender** wird daraufhin der neue oder bearbeitete arbeitsfreie Tag angezeigt.

Hinzufügen oder Bearbeiten von Ausnahmen

Wenn Sie im Fenster **Kalenderobjekt auswählen** die Option **Ausnahme** auswählen und auf **Weiter** klicken, wird das Fenster **Ausnahme auswählen** angezeigt.

1. Wählen Sie einen Ausnahmetyp aus der Liste **Ausnahmen** aus. Diese Liste zeigt alle Ausnahmen, die für einen oder mehrere ausgewählte Agenten verfügbar sind.
 - **Ja** unter **Bezahlt** gibt an, dass die Ausnahme als bezahlte Zeit gerechnet wird.
 - **Nein** unter **Voller Tag** gibt eine Teilzeitausnahme an.
 - **Ja** unter **Konvertierbar** gibt eine Ausnahme an, die sich in einen **arbeitsfreien Tag** umwandeln lässt.
2. Legen Sie bei Bedarf die **Startzeit** und **Endzeit** fest.

Tipp

Für Teilzeit- und Ganztagsausnahmen können Sie Zeiten direkt in diese Textfelder eingeben oder mit dem Aufwärts- und Abwärtspeil die Zeiten auswählen. Klicken Sie auf den Aufwärts- und Abwärtspeil, um Stunden einzustellen. Um Minuten zu ändern, markieren Sie die vorhandenen Minuten und überschreiben Sie diese. Geben Sie z. B. eine Ausnahme von einer Minute (10:01 bis 10:02) ein.

3. Wenn Sie eine bezahlte Ganztagsausnahme auswählen, können Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, um eine Dauer einzugeben, die von der Standardanzahl an Stunden eines Arbeitstags abweicht. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, können Sie das Textfeld **Bezahlte Stunden** bearbeiten.

Tipp

Wenn Sie eine Start-/Endzeit eingeben, aber für **Bezahlte Stunden** keinen Wert eingeben, ist **Bezahlte Stunden** gleich der **Endzeit** abzüglich der **Startzeit** (dieser Wert wird als **Standardstunden** oder **Dauer** bezeichnet).

4. Wenn Sie Kommentare oder zusätzliche Informationen zu dieser Ausnahme eingeben möchten, geben Sie sie in das Textfeld **Memos** ein.

Tipp

Weitere Informationen über Memos in Kalenderobjekten finden Sie unter ["Memos zu Ausnahmen"](#) im *Workforce Management Administrator's Guide*.

5. Klicken Sie auf **Beenden**.

Im Kalender wird daraufhin die neue oder bearbeitete Ausnahme angezeigt.

Wenn WFM Web einige ausgewählte Optionen nicht zuweisen kann, führt ein Fenster die entsprechenden Agenten, Tage und Gründe auf.

Mehrere Teilzeitausnahmen

Sie können mehrere Teilzeitausnahmen für einen einzelnen Tag hinzufügen. Dabei sind mehrere Konsistenzprüfungen erforderlich:

- Die Ausnahmen müssen mit allen Schichteneinstellungen inklusive Mahlzeiten kompatibel sein. Ist das nicht der Fall, werden alle Ausnahmen abgelehnt.
- Teilzeitausnahmen dürfen sich weder gegenseitig noch mit Teilzeitabwesenheits-Objekten überschneiden.

Hinzufügen oder Bearbeiten von Schichten

Wenn Sie **Schicht** im Fenster **Kalenderobjekt auswählen** wählen und auf **Weiter** klicken, wird das Fenster **Schicht auswählen** angezeigt.

1. Wählen Sie einen Schichtnamen aus der Liste **Schichten**.
Diese Liste zeigt alle für einen oder mehrere ausgewählte Agenten und Tage verfügbaren Schichten.
2. Ändern Sie bei Bedarf die **Startzeit**.
Die Dropdown-Liste zeigt auf der Basis der Schichtkonfiguration alle möglichen Startzeiten für die ausgewählte Schicht.
3. Geben Sie bei Bedarf die **Endzeit** ein oder ändern Sie sie.
Sie können eine Zeit direkt in das Textfeld eingeben oder mithilfe des Aufwärts- und Abwärtspfeils die Zeit auswählen. Das Feld lässt nur Zeiten zu, die den konfigurierten Endzeiten der ausgewählten Schicht entsprechen.
4. Wählen Sie **Nächster Tag**, wenn die **Endzeit** einen Tag nach der **Startzeit** liegt.
5. Möchten Sie einen Kommentar hinzufügen, geben Sie diesen in das Textfeld **Kommentare** ein.
6. Klicken Sie auf **Beenden**.
Im Kalender werden daraufhin die neuen oder bearbeiteten Schichten angezeigt.

Hinzufügen oder Bearbeiten von Abwesenheitsobjekten

Verwenden Sie dieses Dialogfeld, um neue Abwesenheitsobjekte hinzuzufügen oder vorhandene zu bearbeiten.

Wenn Sie im Fenster **Kalenderobjekt hinzufügen** die Option **Abwesenheit** auswählen und auf **Weiter** klicken, wird das Fenster **Abwesenheit auswählen** angezeigt.

1. Wählen Sie in der Liste **Abwesenheit auswählen** einen Abwesenheitstyp aus.
Die Liste zeigt alle Abwesenheitstypen an, die für den ausgewählten Standort konfiguriert sind.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle anzeigen**, um alle Abwesenheitstypen anzuzeigen.
Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um nur die Abwesenheitstypen anzuzeigen, die auf den ausgewählten Agenten anwendbar sind.

Wichtig

Wenn Sie einen Abwesenheitstyp auswählen, der nicht mit einem ausgewählten Agenten verknüpft ist, weist WFM die Abwesenheit zu, erzwingt aber nicht die Regeln für den Freizeitausgleich, mit Ausnahme von Einschränkungen. Wird der Abwesenheitstyp auf Abwesenheitseinschränkungen angerechnet, so berücksichtigt WFM dieses Abwesenheitsobjekt bei der Berechnung der Einschränkungen.

3. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Voller Tag**, wenn sich der Abwesenheitswunsch auf einen vollen Tag bezieht.
4. Optional: Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für dieses Abwesenheitsobjekt an, wenn die Standardwerte nicht korrekt sind.
5. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Start-/Endzeit angeben**, um die Felder **Startzeit** und **Endzeit** zu aktivieren, und klicken Sie dann in jedes Feld, um die Standardwerte für Stunden, Minuten und AM/PM zu ändern.
6. Wählen Sie **Nächster Tag** rechts neben dem Textfeld **Endzeit** aus, wenn die Abwesenheit am Tag nach deren Beginn endet.
7. Optional: Geben Sie eine nicht standardisierte Länge Ihrer ganztägigen Abwesenheit an.
8. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben**, um das Feld **Bezahlte Stunden** zu aktivieren. Klicken Sie dann in jedes Feld und geben Sie einen Wert ein oder wählen Sie einen aus, um die genaue Anzahl der Stunden an einem vollen Tag für dieses bestimmte Abwesenheitsobjekt anzugeben. Das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** wird nur aktiviert, wenn Sie einen bezahlten Abwesenheitstyp aus der Liste **Abwesenheit auswählen** ausgewählt haben.

Wichtig

Bedenken Sie, dass beim Anpassen von Teilzeitabwesenheitswünschen jeder Teilzeitabwesenheitswunsch allen Einstellungen für mindestens eine qualifizierende Schicht entsprechen muss, einschließlich der

Mahlzeitparameter. Eventuell müssen Sie diesen Wert nicht manuell anpassen. Haben Sie einen einzelnen Agenten ausgewählt, so ist der Standardwert die Anzahl der bezahlten Stunden/Minuten, die für die Abwesenheitsregel und den eingefügten Abwesenheitstyp des Agenten konfiguriert wurde. Wenn Sie mehrere Agenten ausgewählt haben, ist der Standardwert 0 (null).

9. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Warteliste**, um festzulegen, dass der Antrag im Status **Gewünscht** bleibt, wenn ein Abwesenheitsantrag abgelehnt wird, weil die Abwesenheitseinschränkungen bereits erreicht sind.
Es ist möglich, dass der Antrag irgendwann von einem Supervisor gewährt wird, wenn ein freier Platz verfügbar wird, wobei dies nicht garantiert werden kann.
10. Optional: Geben Sie im Textfeld **Kommentare** einen Kommentar ein.
11. Klicken Sie auf **Beenden**.
Im Kalender wird daraufhin das neue oder bearbeitete Abwesenheitsobjekt angezeigt.

Wichtig

Wenn Sie mehrere Teilzeitabwesenheitsobjekte eingeben, dürfen sich diese weder gegenseitig noch mit anderen Teilzeitausnahmen überschneiden.

Optionen für Dienstplan-Aktualisierung

Verwenden Sie diese Funktionalität, um den ausgewählten Dienstplan mit Abwesenheitskalenderobjekten auszuwählen, die den Status **Gewährt**, **Nicht geplant**, **Widerrufen** oder **Geplant** haben.

1. Erstellen Sie im Kalender ein Objekt **Gewährte Abwesenheit**. (Verwenden Sie den **Assistenten "Kalenderobjekte hinzufügen"**.) Sein Status lautet **Gewährt**, **Nicht geplant** ODER Wählen Sie ein Objekt **Abwesenheit** mit dem Status **Widerrufen**, **Geplant**.
2. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf das Symbol **Dienstplan aktualisieren** () oder unten rechts im WFM-Fenster auf die Schaltfläche **Dienstplan aktualisieren** oder wählen Sie **Dienstplan aktualisieren** im Menü **Aktionen** aus.
3. Korrigieren Sie alle Fehler. Wenn keine Fehler vorhanden sind, wird das Dialogfeld **Optionen für Dienstplan-Aktualisierung** angezeigt, in dem drei Kontrollkästchen zur Verfügung stehen, die jeweils standardmäßig aktiviert sind:
 - Nur einfügen, wenn keine Fehler oder Warnungen vorliegen
 - Warnungen anzeigen
 - Eingefügte Objekte automatisch übergeben
4. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen, die WFM nicht beachten soll, und klicken Sie auf **OK**. Das ausgewählte Objekt **Abwesenheit** wird im Master-Dienstplan veröffentlicht.

Wichtig

WFM zeigt unter diesen Umständen eine Warnmeldung an:

- Wenn Sie – aus dem Kalender oder direkt in den Master-Dienstplan – eine ganztägige **Abwesenheit**— an einem Tag einfügen, der im Master-Dienstplan— bereits ein **Arbeitsfreier Tag** ist.
- Wenn Sie – aus dem Kalender oder direkt in den Master-Dienstplan – eine ganztägige oder Teilzeit-**Abwesenheit**— an einem Tag einfügen, der im Master-Dienstplan— bereits eine **Ausnahme** hat.

Bearbeiten von Kalenderobjekten

So bearbeiten Sie ein Kalenderobjekt:

1. Wählen Sie ein Objekt in der Tabelle der Ansicht **Kalender** aus.
Sie können jeweils nur ein einzelnes Kalenderobjekt bearbeiten.
2. Doppelklicken Sie auf die Auswahl oder klicken Sie auf **Bearbeiten**.
Das entsprechende **Bearbeitungsfenster** wird angezeigt. In der nachstehenden Tabelle finden Sie eine Liste der Kalenderobjekttypen einschließlich der jeweiligen Bearbeitungsfenster.

Kalenderobjekt	Bearbeitungsfenster
Verfügbarkeit	Start-/Endzeit hinzufügen oder bearbeiten
Arbeitsfreier Tag	Kommentare
Ausnahme	Ausnahmen hinzufügen oder bearbeiten
Schicht	Schichten hinzufügen oder bearbeiten
Abwesenheit	Abwesenheit hinzufügen oder bearbeiten
Arbeitsstunden	Start-/Endzeit hinzufügen oder bearbeiten

Wichtig

Wenn die Verknüpfung des **Ausnahmetyps** oder **Abwesenheitstyps** des Kalenderobjekts mit dem aktuellen Standort aufgehoben wurde, verwenden Sie das angezeigte Dialogfeld zum Auswählen eines neuen **Ausnahmetyps** oder **Abwesenheitstyps** – eines Typs, der noch mit dem aktuellen Standort verknüpft ist. Sie können den **Ausnahmetyp** oder **Abwesenheitstyp**, dessen Verknüpfung aufgehoben wurde, beibehalten, oder Sie können das Kalenderobjekt bearbeiten, jedoch nicht beides. Alternativ können Sie den fehlenden **Ausnahmetyp** oder **Abwesenheitstyp** wieder verknüpfen und dann beides durchführen.

3. Ändern Sie die Einstellungen des **Kalenderobjekts** wie erforderlich.

Tipp

Die verfügbaren Einstellungen hängen vom Typ des Objekts ab, das Sie bearbeiten.

4. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Auswahl zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um das Fenster zu schließen, ohne die Auswahl zu speichern.
Im Kalender werden daraufhin die Änderungen angezeigt, die Sie gespeichert haben.

Wenn WFM Web einige ausgewählte Optionen nicht zuweisen kann, führt ein Fenster die entsprechenden Agenten, Tage und Gründe auf.

Dialogfeld "Batch-Anforderungen überprüfen"

Das Dialogfeld **Batch-Anforderungen überprüfen** wird geöffnet, wenn ein Supervisor Abwesenheitsanträge bearbeitet (bevorzugt, gewährt, ablehnt, löscht oder veröffentlicht), die in einen **Auktionszeitraum** fallen. WFM fasst alle Abwesenheitsanträge von Agenten in diesem Zeitraum zusammen und markiert sie als eine Anforderung. Wählt ein Supervisor nur ein oder zwei Objekte innerhalb eines Batches aus, öffnet sich ein Dialogfeld mit einer Warnmeldung, z. B.: *Sie sind im Begriff, ausgewählte Objekte zu gewähren, die Teil einer Batch-Anforderung sind, einschließlich der nachstehenden Abwesenheiten. Die gewählte Aktion wird auf alle aufgeführten Objekte auf einmal angewendet. Möchten Sie fortfahren?*

Das Dialogfeld führt alle ausgewählten Abwesenheitsobjekte, einschließlich Datum, Name des Agenten (der die Abwesenheit beantragt), Start-/Enddatum und Name des Abwesenheitsobjekts, auf. Der Supervisor kann **Fortfahren** oder **Abbrechen** wählen.

Dialogfeld "Kalendermeldungen überprüfen"

Wenn Sie im Kalender ein Abwesenheitsobjekt gewähren, das die Abwesenheitseinschränkungen überschreitet, gibt Workforce Management (WFM) eine Warnung aus. WFM präsentiert alle Warnungen in Form einer Tabelle im Dialogfeld **Kalendermeldungen überprüfen**. Die Spalten der Tabelle enthalten die Kontrollkästchenspalten **Team**, **Agent**, **Datum** und **Meldung**.

Wenn Sie innerhalb des Moduls **Kalender** über die Berechtigungen **Wünschen/Gewähren/Ablehnen** und **Abwesenheitseinschränkungen bearbeiten** verfügen, können Sie diese Warnungen außer Kraft setzen.

1. Wählen Sie das Kontrollkästchen in der Spalte ganz links von jeder Warnung, die Sie außer Kraft setzen möchten, oder klicken Sie auf die Schaltfläche **Alle Warnungen auswählen**.
2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Für Auswahl fortfahren**, um die Warnungen zu ignorieren und fortzufahren.

Tipp

Obwohl Sie die Warnungen außer Kraft setzen können, können Sie keine Fehlermeldungen außer Kraft setzen; die entsprechenden Kontrollkästchen sind deaktiviert.

Abwesenheitseinschränkungen

Verwenden Sie im Modul **Kalender** die Funktion **Abwesenheitseinschränkungen**, um die Anzahl an Agenten zu steuern, die Abwesenheit nehmen können, sodass Sie Ihre Fähigkeit, Serviceziele zu erreichen, nicht beeinträchtigen. Sie können Abwesenheitseinschränkungen für die Agenten konfigurieren, die eine bestimmte **Aktivität** ausüben, für alle Agenten in einem Team oder für alle Agenten an einem Standort. Darüber hinaus haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Einschränkungen für die maximale Anzahl oder den maximalen Prozentsatz an Agenten festlegen, die zur gleichen Zeit Abwesenheit nehmen können.
- Für jeden Zeittakt verschiedene Abwesenheitseinschränkungen festlegen, sodass außerhalb der Hauptarbeitszeiten mehr Agenten Abwesenheit nehmen können.
- Die tatsächliche Anzahl/den tatsächlichen Prozentsatz an Agenten anzeigen, für die Abwesenheit geplant wurde, und Ihre Einschränkungen mit den tatsächlichen Werten vergleichen.
- Für jeden Zeittakt Minimum-Abwesenheitseinschränkungen einstellen. Details hierzu finden Sie unter "**Einstellung von Minimum-Abwesenheitseinschränkungen**".

Tipp

Die Abwesenheitseinschränkungen gelten für alle Abwesenheitstypen, deren Parameter **Wird angerechnet auf Abwesenheitseinschränkungen** ausgewählt wurde. Es ist nicht möglich, für jeden Abwesenheitstyp getrennte Abwesenheitseinschränkungen einzustellen.

Ist das Kontrollkästchen **Wird angerechnet auf Abwesenheitseinschränkungen** für einen Abwesenheitstyp deaktiviert, gelten für diesen Abwesenheitstyp keine Abwesenheitseinschränkungen.

Nachdem der Master-Dienstplan veröffentlicht wurde, erlaubt der Calendar Service den Agenten immer noch, Abwesenheitsobjekte einzugeben. Diese Objekte werden jedoch automatisch als **Nicht geplant** aufgelöst, mit dem **Grund** *Das Objekt ist nicht geplant, weil für diesen Tag bereits ein anderer Dienstplan erstellt wurde*. Außerdem werden diese Objekte nicht mit den Abwesenheitseinschränkungen verglichen, da sie nicht im Dienstplan enthalten sind. Dies ist normal, da das Planen (des Kalenders) in der Regel vor der eigentlichen Einsatzplanung erfolgt.

Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen

Verwenden Sie die Vorgehensweise, um die Tabelle "Abwesenheitseinschränkungen" manuell zu ändern, oder verwenden Sie den **Assistenten zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen**, um diese Einschränkungen festzulegen:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Kalender**.
2. Wählen Sie **Abwesenheitsbeschränkungen** aus dem Menü **Ansichten**.

3. Wählen Sie in der **Objekt-Baumstruktur** einen Standort, eine Multi-Site-Aktivität, ein Team oder eine Aktivität aus. Es ist nicht möglich, einen Geschäftsbereich oder einen einzelnen Agenten auszuwählen.
4. Wählen Sie den Zeitraum aus, der in der Tabelle angezeigt werden soll: **Jahr** (Standard), **Monat** oder **Woche**. Die dem ausgewählten Zeitraum zugeordnete Unterteilung erscheint in dem schreibgeschützten Textfeld **Unterteilung**.
5. Geben Sie mithilfe der **Datumsbereichsauswahl** oben im Fenster ein Datum ein oder wählen Sie es aus. Wenn Sie nicht den ersten Tag des ausgewählten Zeitraums auswählen, beginnt die Anzeige trotzdem standardmäßig mit dem ersten Tag. Wenn Sie z. B. **Monat** und dann "12. August" auswählen, wird der Zeitraum 1. bis 31. August angezeigt.
6. Um die Spalte aus der Tabelle zu entfernen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem Namen der Spalte.
In der Tabelle werden die aktuellen Daten für das Objekt und die Kalenderdaten, die Sie ausgewählt haben, angezeigt. Unter **Tabelle "Abwesenheitseinschränkungen"** finden Sie eine Erklärung zu den Daten jeder Spalte.

Tipp

Die Spalten wiederholen sich sieben Mal in jeder Zeile. Jede Wiederholung enthält die Werte für einen Wochentag.

7. Geben Sie für jeden Zeitraum (dargestellt durch eine Zeile) einen Wert direkt in die Zelle **Max. Agenten** oder **Max. %** oder in beide Zellen ein. Sie können mit den herkömmlichen Windows-Funktionen "Kopieren" und "Einfügen" Werte einer Zelle kopieren und in eine andere einfügen. Wenn Sie in beiden Spalten Werte eingeben, wendet WFM die niedrigere Einschränkung an.
 - **Keine Abwesenheitseinschränkungen**—Lassen Sie die Zelle leer.
 - **Keine Abwesenheit erlaubt**—Geben Sie 0 ein.
 - **Abwesenheit teilweise erlaubt**—Geben Sie die Anzahl oder den Prozentsatz an Agenten ein, die Abwesenheit nehmen dürfen.

Zellen mit grauem Hintergrund können nicht bearbeitet werden. Sie liegen entweder außerhalb des ausgewählten Zeitraums oder enthalten Werte, die WFM automatisch generiert.

Tipp

Wenn Sie **Woche** als Zeitraum ausgewählt haben, erscheint die Minimumzeile. Sie zeigt die niedrigste Einschränkung an, die in eine Zelle eingegeben wurde. Informationen zur Verwendung dieser Funktion finden Sie unter "**Einstellung von Minimum-Abwesenheitseinschränkungen**".

8. Wenn Sie verschiedene Werte für einen bestimmten Datumsbereich eingeben wollen, klicken Sie auf die Schaltfläche **Werte festlegen**, die sich auf der **Aktionen-Werkzeugleiste** befindet, oder wählen Sie im Menü **Aktionen** die Option **Werte festlegen**. Unter "**Das Dialogfeld "Werte festlegen"**" finden Sie Anweisungen zur Verwendung dieser Funktion.
9. Um Ihre Änderungen beizubehalten, klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern**, die sich auf der **Aktionen-Werkzeugleiste** befindet, oder wählen Sie im Menü **Aktionen** die Option **Speichern**.

Wichtig

Wenn Sie die Abwesenheitseinschränkung für einen bestimmten Zeitraum heruntersetzen oder Agenten einem anderen Team zuweisen, nachdem Abwesenheit eingeplant wurde, können die Einschränkungen für einen bestimmten Zeitraum überschritten werden. In diesem Fall behalten die Agenten jede bereits geplante Abwesenheit bei, auch dann, wenn die Einschränkungen überschritten werden.

Die Tabelle "Abwesenheitseinschränkungen"

In der Tabelle **Abwesenheitseinschränkungen** werden Zeilen für jeden Zeittakt, d. h. für jede Woche (wenn der Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ist) oder für alle 15 Minuten (wenn der Zeitraum **Woche** ist), angezeigt.

Wenn Sie den Zeitraum **Woche** ausgewählt haben, zeigt die Tabelle auch die Zeile **Minimum** an. Sie gibt den niedrigsten Wert an, der in den gesamten Zeittakten im Verlauf des Tages festgelegt wurde.

In dieser Tabelle gibt es folgende Spalten:

- **Woche/Zeittakt**—Wenn als Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ausgewählt wurde, enthält diese Spalte das Datum für jede Woche des Zeitraums. Wurde **Woche** als Zeitraum ausgewählt, enthält die Spalte alle 15-Minuten-Zeittakte eines Tages.
- **Max. Agenten**—Geben Sie einen ganzzahligen Wert für die größte Anzahl an Agenten ein, die am ausgewählten Standort, im ausgewählten Team oder in der ausgewählten Aktivität im betreffenden Zeitraum Abwesenheit nehmen dürfen. Wird keine ganze Zahl eingegeben, wird der Wert abgerundet.
- **Max. %**—Geben Sie einen Prozentwert für die maximale Anzahl an Agenten ein, die am ausgewählten Standort, im ausgewählten Team oder in der ausgewählten Aktivität im betreffenden Zeitraum Abwesenheit nehmen dürfen.
- **Max. % Agenten**—WFM berechnet automatisch die maximale Anzahl an Agenten (auf die nächste ganze Zahl gerundet), die gemäß dem eingegebenen Prozentsatz Abwesenheit nehmen dürfen. Diese Spalte ist schreibgeschützt.
- **Tatsächliche Agenten**—Die tatsächliche Anzahl an Agenten, die am ausgewählten Standort, im ausgewählten Team oder in der ausgewählten Aktivität im betreffenden Zeitraum Abwesenheit nehmen dürfen. Steht für den jeweiligen Tag kein Dienstplan zur Verfügung, zählen Agenten mit gewährter oder gewünschter Abwesenheit auch als tatsächliche Agenten mit Abwesenheit. Diese Spalte ist schreibgeschützt.
- **Tatsächlich %**—Der tatsächliche Prozentsatz an Agenten, für die am ausgewählten Standort, im ausgewählten Team oder in der ausgewählten Aktivität im betreffenden Zeitraum Abwesenheit eingeplant wurde. Diese Spalte ist schreibgeschützt.

Einstellung von Minimum-Abwesenheitseinschränkungen

So stellen Sie Minimum-Einschränkungen ein:

1. Wählen Sie den Zeitraum **Woche** aus.
2. Geben in den Zellen für jeden Zeittakt Abwesenheitseinschränkungen ein.
Standardmäßig zeigt die Minimumzeile die niedrigste Einschränkung an, die in den Zellen einer Spalte eingegeben wurde.
3. Um das Minimum für mehrere Zeittakte gleichzeitig einzustellen, geben Sie direkt in eine Zelle in der Zeile **Minimum** einen Wert ein.
Dieser neue Minimumwert wird automatisch auf alle Zellen angewendet, die eine niedrigere Abwesenheitseinschränkung enthalten. Zellen mit höheren Abwesenheitseinschränkungen sind nicht betroffen.
Der in der Ansicht **Woche** eingestellte Minimumwert wird in den Ansichten **Jahr** und **Monat** als **täglicher** Wert angezeigt.

Tipp

Sie können die Zeile **Minimum** zwar nicht anzeigen, wenn Sie die Ansicht **Monat** oder **Jahr** auswählen. Wenn Sie jedoch eine Abwesenheitseinschränkung eingeben, die niedriger ist als das aktuelle Minimum in einer dieser Ansichten, wird der in der Ansicht **Woche** angezeigte Minimumwert automatisch geändert.

Dialogfeld "Werte festlegen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Werte festlegen**, um die maximale Anzahl bzw. den maximalen Prozentsatz an Agenten anzupassen, die zu einer beliebigen Zeit innerhalb eines festgelegten Zeitraums Abwesenheit haben können.

- Verwenden Sie diese Funktion, um das Maximum für Zeiträume, wie z. B. die Feriensaison, anzupassen, wenn Sie ein anderes Maximum als für das restliche Jahr einstellen wollen.

So verwenden Sie das Dialogfeld **Werte festlegen**:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Kalender**.
2. Wählen Sie **Abwesenheitseinschränkungen** aus dem Menü **Ansichten**.
3. Wählen Sie in der **Objekt-Baumstruktur** einen Standort, eine Multi-Site-Aktivität, ein Team oder eine Aktivität aus. Es ist nicht möglich, einen Geschäftsbereich oder einen einzelnen Agenten auszuwählen.
4. Wählen Sie **Werte festlegen** aus dem Menü **Aktionen**, um das Dialogfeld **Werte festlegen** anzuzeigen.
5. Geben Sie das Startdatum und das Enddatum für den Zeitraum ein.
6. Geben Sie einen Wert für eines oder beide der folgenden Felder ein:
 - **Max. Agenten**—Die maximale Anzahl an Agenten, die während des festgelegten Zeitraums Abwesenheit haben können. Sie müssen eine positive ganze Zahl eingeben.
 - **Max %**—Der maximale Prozentsatz an Agenten.
 - **Keine Abwesenheitseinschränkungen**—Lassen Sie das Textfeld leer.
 - **Keine Abwesenheit erlaubt**—Geben Sie 0 ein.
 - **Abwesenheit teilweise erlaubt**—Geben Sie die Anzahl oder den Prozentsatz an Agenten ein, die Abwesenheit nehmen dürfen.
7. Klicken Sie auf **OK**, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Änderungen zu verwerfen.

Das Dialogfeld **Werte festlegen** wird geschlossen und die neuen Werte erscheinen in der Tabelle **Abwesenheitseinschränkungen**.

Assistent zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen – Übersicht

Um Abwesenheitseinschränkungen unter Verwendung der besten Schätzungen von WFM bezüglich Verfügbarkeit, möglicher arbeitsfreier Tage und anderer relevanter Informationen festzulegen, starten Sie den **Assistenten zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen** (FVAE-Assistent).

1. Wählen Sie "Einschränkungen festlegen" aus dem Menü "Aktionen".
OR
Click the **Set Limits** icon () in the toolbar.
2. Der **Assistent zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen** wird gestartet und seine erste Seite, **Datumswerte wählen**, wird angezeigt.

Es gibt potenziell noch zwei weitere Bildschirme im Assistenten:

- **Wochenmuster für mögliche arbeitsfreie Tage angeben**
- **Datumsbereich-Werte für mögliche arbeitsfreie Tage angeben**

Wichtig

Sie können den Assistenten auf jeder Seite beenden, es sei denn, dass Sie das Kontrollkästchen **Mögliche arbeitsfreie Tage schätzen** auf der Seite **Datumswerte wählen** aktiviert haben.

3. Wählen Sie auf jeder Seite **Weiter** (oder **Beenden**) aus, nachdem Sie Ihre Dateneingabe abgeschlossen haben.
Sobald Sie auf **Beenden** geklickt haben, berechnet WFM die neuen Einschränkungen und ändert die Tabelle **Abwesenheitseinschränkungen** gemäß Ihren Optionen.

FVAE-Assistent: Datumswerte wählen

Auf der Seite **Datumswerte wählen** des Assistenten zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen (FVAE-Assistent) geben Sie den Datumsbereich an, für den Sie **Abwesenheitseinschränkungen** und andere Werte festlegen.

<i>Drehfeld</i> Startdatum	Wählen Sie das Datum aus, das den Beginn des Zeitraums für Abwesenheitseinschränkungen kennzeichnet, die geschätzt und übernommen werden sollen (oder nehmen Sie eine entsprechende Eingabe vor).
<i>Drehfeld</i> Enddatum	Wählen Sie das Datum aus, das das Ende des Zeitraums für Abwesenheitseinschränkungen kennzeichnet, die geschätzt und übernommen werden sollen (oder nehmen Sie eine entsprechende Eingabe vor).
<i>Feld</i> Abwesenheitseinschränkung %	Geben Sie eine Zahl ein, um den maximalen Prozentsatz von Agenten anzugeben, die zur gleichen Zeit Abwesenheit nehmen können.
<i>Feld</i> Verfügbare Agenten reduzieren um ___%	Geben Sie eine Zahl ein, um die Prozentzahl von Agenten anzugeben, die von den Berechnungen des Assistenten ausgeschlossen werden sollen.
<i>Kontrollkästchen</i> Gewährte Kalenderobjekte berücksichtigen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um dass gewährte Objekte für Agenten vom Assistenten berücksichtigt werden.
<i>Kontrollkästchen</i> Mögliche arbeitsfreie Tage schätzen	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, dass das Wochenmuster in Schätzungen verwendet wird. Wenn dieses Kontrollkästchen deaktiviert ist (Standardeinstellung), so handelt es sich um die letzte Assistentenseite.

Schaltflächen

- Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren (wenn das Kontrollkästchen **Mögliche arbeitsfreie Tage schätzen** aktiviert ist) oder auf **Beenden**, um den Assistenten zu beenden (wenn das Kontrollkästchen **Mögliche arbeitsfreie Tage schätzen** deaktiviert ist).
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten ohne das Vornehmen von Änderungen zu beenden.

FVAE-Assistent: Wochenmuster angeben

Verwenden Sie die Tabelle auf der Seite **Wochenmuster für mögliche arbeitsfreie Tage angeben** des Assistenten zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen (FVAE-Assistent), um ein Wochenmuster von möglichen arbeitsfreien Tagen für Agenten zu entwerfen, indem Sie den Prozentsatz von möglichen arbeitsfreien Tagen für Agenten für jeden Werktag angeben.

Tipp

Diese Seite ist nur Bestandteil des Assistenten, wenn Sie das Kontrollkästchen **Mögliche arbeitsfreie Tage schätzen** auf der vorherigen Seite (**Datumswerte wählen**) aktiviert haben.

Die Tabelle hat sieben Zeilen, eine für jede Werktag-Zeile (Sonntag bis Samstag), sowie diese Spalten:

% arbeitsfreier Tage	Geben Sie eine Zahl ein, um den Prozentsatz von Agenten anzugeben, die an jedem Werktag einen arbeitsfreien Tag erhalten werden. Dies ist die einzige bearbeitbare Spalte in der Tabelle; sie darf leer sein (um festzulegen, dass kein Wert angegeben wurde). Der Wert in dieser Spalte darf den Wert in der Spalte Max % nicht überschreiten.
Agent mit arbeitsfreien Tagen	Diese Spalte zeigt die berechnete Zahl von Agenten im Dezimalformat an, wobei der eingegebene Prozentwert in der Spalte % arbeitsfreier Tage verwendet wird.
Max %	Der maximale Prozentsatz von Agenten, die einen arbeitsfreien Tag erhalten können.
Agenten insgesamt	Die berechnete Gesamtanzahl von verfügbaren Agenten, gemittelt für jeden Werktag des Zeitraums.
Standard %	Der <i>standardmäßige</i> Prozentsatz aller Agenten, die einen arbeitsfreien Tag erhalten können, geschätzt gemäß der minimalen/maximalen Anzahl von arbeitsfreien Tagen pro Woche und der minimalen/maximalen Anzahl von arbeitsfreien Wochenendtagen.

Schaltflächen

- Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren, oder auf **Beenden**, um den Assistenten zu beenden.

- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten ohne Vornahme von Änderungen zu beenden.

FVAE-Assistent: Datumsbereich-Werte angegeben

Verwenden Sie die Seite **Datumsbereich-Werte für mögliche arbeitsfreie Tage angeben** des Assistenten zum Festlegen von Abwesenheitseinschränkungen (FVAE-Assistent), um für jeden Tag des angegebenen Zeitraums die maximale Anzahl von Agenten anzugeben, die einen freien Tag haben dürfen.

Die Tabelle auf dieser Seite enthält eine einzelne Zeile für jeden Tag des Zeitraums (eine Woche, ein Monat oder ein Jahr), der in der Tabelle **Abwesenheitseinschränkungen** angegeben ist.

Tipp

Diese Seite ist nur Bestandteil des Assistenten, wenn Sie das Kontrollkästchen **Mögliche arbeitsfreie Tage schätzen** auf der vorherigen Seite (**Datumswerte wählen**) aktiviert haben.

Wenn Sie ein Wochenmuster auf der vorherigen Seite angegeben haben, so wird der Wert für jedes Datum durch Multiplizieren des Prozentwerts für den entsprechenden Werktag aus dem Wochenmuster mit der Gesamtanzahl von Agenten berechnet und anschließend durch 100 geteilt.

Wenn Sie kein Wochenmuster angegeben haben oder der Wert in dem Muster für einen entsprechenden Werktag leer ist, stimmt der Wert für jedes Datum mit dem Wert für dasselbe Datum in der Spalte **Standard** überein.

In der Tabelle gibt es folgende Spalten:

Datum	Zeigt eine Zeile für jeden Tag im Datumsbereich an (eine Woche, ein Monat oder ein Jahr)
Wochentag	Zeigt den Wochentag für das Datum in dieser Zeile an.
Agent mit arbeitsfreien Tagen	Geben Sie die Anzahl von Agenten ein, die einen arbeitsfreien Tag zu dem jeweiligen Datum erhalten können. Diese Spalte enthält die einzigen bearbeitbaren Werte der Tabelle. Alle anderen Werte werden berechnet oder sind festgelegt. Der Wert in jeder Zelle kann so niedrig sein wie 0 und so groß wie der entsprechende Max -Wert.
Max	Zeigt die berechnete maximale Zahl von Agenten an, die einen arbeitsfreien Tag erhalten können.
Agenten insgesamt	Zeigt die berechnete Gesamtanzahl von Agenten an, die für jedes Datum verfügbar sind.
Standard	Zeigt den "standardmäßigen" Prozentsatz aller Agenten an, die einen arbeitsfreien Tag erhalten

	können, geschätzt gemäß der minimalen/maximalen Anzahl von arbeitsfreien Tagen pro Woche und der minimalen/maximalen Anzahl von arbeitsfreien Wochenendtagen.
--	---

Schaltflächen

- Klicken Sie auf **Beenden**, um den Assistenten zu beenden.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten ohne Vornahme von Änderungen zu beenden.

Prognosen

Verwenden Sie das **Prognose**-Modul, um Prognose-**Szenarien** zu erstellen und zu bearbeiten und das beste Szenario in der Master-Prognose zu veröffentlichen. Siehe die **Beschreibungen der Schaltflächen** in der folgenden Abbildung der Symbolleiste.



Sie können die Prognoseansichten für folgende Aktionen verwenden:

- Erstellen von Prognoseszenarien
- Anzeigen Ihrer Szenarien und der Master-Prognose
- Bewerten der Volumen- und Belegschaftsschätzungen für Ihre Szenarien und die Master-Prognose
- Veröffentlichen und Extrahieren von Prognoseszenarien in bzw. aus der Master-Prognose
- Hinzufügen oder Entfernen von Aktivitäten in einem Prognoseszenario
- Erstellen, Ändern und Anwenden von Prognosevorlagen

Erläuterung von Prognosen

Eine *Prognose* ist eine Prognose über die **Aktivität** (Arbeitsaufkommen) für einen oder mehrere Standorte und besteht aus:

- Prognostizierte Kunden-Interaktionsvolumen, wozu Informationen für Telefonanrufe, Chat, E-Mail, Abgehende Anrufe, Büroarbeiten usw. gehören
- Prognostizierte durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT)
- Belegschaftsanforderungen basierend auf Servicezielen

Workforce Management verwendet diese Prognosen, um optimale Dienstpläne für reale Agenten oder für generisches Personal auf der Basis von Profilen dieser Agenten aufzustellen. Links zu wichtigen Hilfethemen über die Prognose finden Sie nachfolgend unter "**Erstellen von und Arbeiten mit Prognosen**".

[Zurück nach oben](#)

Erstellen von und Arbeiten mit Prognosen

1. Der erste Schritt beim Erstellen einer neuen Prognose besteht im Erstellen eines Prognoseszenarios für eine oder mehrere **Aktivitäten** mithilfe des **Assistenten für neue Prognose**. Das **Fenster "Allgemeine Parameter"** des Assistenten enthält eine Option zum Erstellen eines Szenarios ohne prognostizierte

Zahlen (diese werden später bereitgestellt) oder zum Anwenden einer bestehenden Prognose auf das Szenario.

2. Wenn Sie ein Szenario ohne prognostizierte Zahlen erstellt haben, öffnen Sie die **Szenariovolumen**-Ansicht und verwenden Sie den **Assistenten für Volumenerstellung**, um Interaktionsvolumen- und AHT-Prognosen für jede Aktivität zu erstellen. Sie können verschiedene **Methoden** für die Volumenerstellung verwenden, z. B. Eingabe von Werten unter Verwendung von **Verlaufsdaten** oder **Vorlagen**.
3. Öffnen Sie dann die Ansicht **Szenariobelegschaft** und erstellen Sie eine Belegschaftsprognose für jede Aktivität.
4. Nachdem Sie Ihre Szenarien erstellt und bewertet haben, **veröffentlichen** Sie das beste Szenario in der Workforce Management-Datenbank. Dieses Szenario wird dann zur **Master-Prognose**. WFM Web erstellt Dienstpläne basierend auf den Daten in der Master-Prognose.

Verwenden der Ansicht "Prognoseszenarien"

Mithilfe der **Szenarienansicht** können Sie bestehende Szenarien öffnen und mit diesen arbeiten. Hier können Sie auch Prognoseszenarien erstellen, bearbeiten oder löschen und in der Master-Prognose veröffentlichen.

- Klicken Sie in der Modul-Baumstruktur auf **Prognose > Szenarien**, um die Ansicht **Szenarien** zu aktivieren.

[Zurück nach oben](#)

Verwenden anderer Szenarienansichten

Wenn Sie ein Prognose-Szenario öffnen, werden folgende Ansichten im szenariospezifischen Dropdown-Menü in der Werkzeugleiste angezeigt: **Volumen**, **Belegschaft**, **Überhang** und **Diagramme**.

- Klicken Sie auf eine Ansicht, um sie zu öffnen.

Diese Ansichtsoptionen sind in der Dropdown-Liste "Szenarien" der Ansichten-Werkzeugleiste verfügbar.

Durch Öffnen zusätzlicher Szenarien werden deren Ansichtsoptionen in diese Listen aufgenommen. Dadurch können Sie zwischen Ansichten für mehrere geöffnete Szenarien wechseln.

- Um die Ansichten eines Szenarios aus den angezeigten Listen zu entfernen, **schließen** Sie das entsprechende Szenario.

Verwenden der Master-Prognose-Ansichten

Wenn Sie Zugriffsrechte auf die Master-Prognose besitzen, zeigt der Zweig der Modul-Baumstruktur stets drei Master-Prognose-Ansichten (unabhängig von Ihrer Szenarioauswahl): **"Master-Prognose -**

"Volumenansicht", "Master-Prognose - Belegschaftsansicht" und "Master-Prognose - Diagrammansicht".

- Klicken Sie auf diese Ansichten, um sie zu öffnen.

Verwenden von Verlaufsdaten in Prognosen

In den meisten Fällen beruhen Prognosen auf Verlaufsdaten.

- Wenn Verlaufsdaten über Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeiten (AHT) importiert wurden, können Sie gleichzeitig Prognosen für Interaktionsvolumen und AHT erstellen.
- Wenn Verlaufsdaten über Interaktionsvolumen, aber nicht über die AHT vorliegen, erstellen Sie zunächst die Interaktionsvolumenprognose mithilfe einer beliebigen Prognosemethode. Erstellen Sie anschließend die AHT-Prognose, indem Sie eine Vorlage verwenden.
- Wenn Verlaufsdaten über die AHT, aber nicht über Interaktionsvolumen vorliegen, erstellen Sie zunächst die Interaktionsvolumenprognose mithilfe von Vorlagen. Erstellen Sie anschließend die AHT-Prognose mit einer der Prognosemethoden.

[Zurück nach oben](#)

Aktionen-Werkzeuggestreife

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeuggestreife benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen , in dem Sie eine Prognose direkt im Master-Dienstplan veröffentlichen können.
	Aktivität hinzufügen	Öffnet das Fenster Aktivität hinzufügen , in dem Sie diesem Prognoseszenario Aktivitäten hinzufügen können.
	Aktivität löschen	Öffnet das Fenster Aktivität löschen , in dem Sie Aktivitäten aus diesem Prognoseszenario entfernen können.
	Speichern	Speichert Ihre Änderungen an diesem Prognoseszenario.
	Als Vorlage speichern	Speichert dieses Prognoseszenario als Vorlage.

Symbol	Name	Beschreibung
	Erstellen	Öffnet den Assistenten für Volumenerstellung , der Volumendaten für die ausgewählte Aktivität definiert.
	Kommentare	Öffnet das Fenster Kommentare , in dem Sie Kommentare für jeden Tag der Prognose eingeben können.
	Öffnen/Schließen	Öffnet das markierte Szenario, schließt das aktuelle Szenario.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.
	Erforderliche Belegschaft	Öffnet das Dialogfeld Erforderliche Belegschaft . Verwenden Sie dieses zur Änderung der Daten für die erforderliche Belegschaft im Raster.
	Aufteilen	Startet den Assistenten für Volumenaufteilung , der Interaktionsvolumen einer Multi-Site-Aktivität auf standortspezifische Aktivitäten aufteilt.
	Budgetierung	Öffnet das Dialogfeld "Budgetinformationen" , wo Sie die Start- und Enddaten des Zielbereichs, die bezahlten Stunden und den Lohn festlegen können, die vom Assistenten für Belegschaftsprognose verwendet werden sollen.

[Zurück nach oben](#)

Assistent für neue Prognose

Verwenden Sie den **Assistenten für neue Prognosen** (ANP), um ein neues Prognoseszenario zu erstellen. Zur Definition eines Prognoseszenarios gehören die Benennung der Prognose, die Definition des Prognosedatumsbereichs, das Hinzufügen von Kommentaren (optional) und die Auswahl der Aktivitäten, die die Prognose abdecken wird. Sie haben auch die Option, das Szenario auf einer bereits vorhandenen Prognose zu basieren oder die Zahlen später zu erstellen.

So verwenden Sie den **Assistenten für neue Prognose**:

1. Wählen Sie die Registerkarte **Prognose**.
2. Wählen Sie **Szenarien** aus dem Menü **Ansichten** aus.
3. Klicken Sie auf **Neu** ( in der Werkzeugleiste der Ansicht **Prognoseszenarien**). Das erste der Fenster des **Assistenten für neue Prognosen**, **Allgemeine Parameter**, wird geöffnet.
4. Machen Sie im Fenster **Allgemeine Parameter** die notwendigen Angaben, und klicken Sie anschließend auf **Weiter**. Das Fenster **Aktivität auswählen** wird geöffnet.
5. Wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten aus und klicken Sie anschließend auf **Beenden**.

Nach der Erstellung eines Szenarios können Sie Prognosen für Interaktionsvolumen, AHT und Belegschaften erstellen, Kommentare hinzufügen und das Szenario veröffentlichen. Detaillierte Informationen finden Sie unter "**Prognoseszenarien - Übersicht**".

Terminologie

Um die WFM-Ansichten und -Dialogfelder für Prognose und Einsatzplanung besser zu verstehen, ist es hilfreich, sich ein wenig mit der Terminologie vertraut zu machen.

Aktivitäten

Aktivitäten sind Aufgabenobjekte, die vom Genesys Workforce Management erfasst und verwaltet werden. Allgemein gesprochen sind das Beantworten von eingehenden Anrufen und E-Mails, die Anrufnachbearbeitung, das Durchführen von geplanten Rückrufen und das Teilnehmen an Chat-Sitzungen Beispiele für Aktivitäten. Wenn Sie Prognosen und Dienstpläne erstellen, sind diese Aktivitäten in der Regel mit einem bestimmten Produkt verknüpft, z. B. Ankommende Anrufe für Produkt A, Ankommende Anrufe für Produkt B usw. Im Configuration Utility sind Aktivitäten mit Skills verknüpft. Sie müssen separate Aktivitäten für jeden Standort oder Geschäftsbereich definieren.

Standorte

Standorte können Telefonanlagen entsprechen, die zunächst in Genesys Administrator definiert und

dann über den WFM Server in WFM importiert werden. Siehe "Erstellen von Telefonanlagenobjekten" in der [Hilfe zu Genesys Adminsitrator Extension](#).

Sie können auch Standorte definieren, die nicht mit einer Telefonanlage verknüpft sind. Dies ist angebracht, wenn die Telefonanlagen nicht der Organisationsstruktur Ihres Unternehmens entsprechen. Ein einziger Standort kann beispielsweise in mehrere Einheiten aufgeteilt werden, um eine Unterteilung nach Geschäftsbereichen widerzuspiegeln.

Standorte können *Aktivitäts-Sets* verwenden, mit deren Hilfe Aktivitäten in Gruppen für Multi-Skill-Einsatzplanung zusammengefasst werden können. Während dieser Zeit:

- Agenten können nur an Aktivitäten arbeiten, die für das Aktivitäts-Set definiert sind.
- Der Dienstplaner kann für Zeiten, die das Aktivitäts-Set unterbrechen würden, keine Mahlzeiten planen.

Geschäftsbereiche können keine Aktivitäts-Sets verwenden.

Geschäftsbereiche

Ein *Geschäftsbereich* umfasst eine Gruppe von Standorten, die zusammengefasst werden können, weil die Agenten dieser Standorte dieselbe Aktivität ausüben, oder um die Verwaltung zu erleichtern.

Multi-Site-Aktivitäten

Multi-Site-Aktivitäten sind eine Kombination aus den Aktivitäten einiger oder aller Standorte eines Geschäftsbereichs sowie unabhängiger Standorte zu Erfassungszwecken.

ANP: Allgemeine Parameter

Verwenden Sie das Fenster "Allgemeine Parameter" im Assistenten für neue Prognose (ANP), um Name, Datum und andere grundlegende Informationen der neuen Vorlage zu definieren.

1. Geben Sie im Textfeld **Name** einen Namen für das Prognoseszenario ein.
2. Wenn dieses Szenario auf einem bereits bestehenden Szenario basieren soll, wählen Sie das bestehende Szenario (oder die Master-Prognose) in der Dropdown-Liste **Basierend auf** aus. Behalten Sie andernfalls **Ohne** bei, um ein Szenario ohne prognostizierte Zahlen zu erstellen. Dann können Sie mithilfe des **Assistenten für Volumenerstellung** die Prognose erstellen.

Neue Szenarien basierend auf bereits vorhandenen Szenarien zu erstellen ist eine einfache Methode, Prognosen mit häufig verwendeten Einstellungen zu erstellen. Der Assistent übernimmt die Daten und Aktivitäten des Ausgangsszenarios und wendet sie auf das neue Szenario an. Anschließend können Sie diese Parameter ändern.

3. Geben Sie in den Textfeldern **Startdatum** und **Enddatum** das Start- und Enddatum für das Szenario ein.
Sie können die entsprechenden Werte direkt in die Textfelder eingeben, die Pfeiltasten verwenden, um das angezeigte Datum zu ändern, oder auf die Schaltfläche rechts klicken, um einen Kalender anzuzeigen.

Tipp

Der Datumsbereich des Szenarios darf nicht größer als zwei Jahre sein.

4. Wenn Sie für das neue Szenario die Daten des Ausgangsszenarios verwenden möchten (**Basierend auf**), aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Daten kopieren**.
Wenn Sie keinen Wert aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** ausgewählt haben, ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.
5. Wenn das Szenario auch für andere WFM-Benutzer verfügbar sein soll, wählen Sie **Freigegeben**.
6. Sie können das Textfeld **Kommentare** verwenden, um einen Kommentar zu diesem Szenario zu schreiben.
7. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

ANP: Aktivität auswählen

Verwenden Sie das Fenster "Aktivität auswählen" im Assistenten für neue Prognose (ANP), um die Definition der neuen Prognose abzuschließen.

1. Erweitern Sie **zutreffende Standorte** oder **Geschäftsbereiche**.
2. Wählen Sie die **Single-Site-** oder **Multi-Site-Aktivitäten** aus, die Sie in diese Prognose aufnehmen möchten. Dabei handelt es sich um Aktivitäten, die zuvor in WFM Web definiert wurden. Unter Geschäftsbereichen können Sie deren Standorte und **Multi-Site-Aktivitäten** einblenden und die Standorte so erweitern, dass deren Aktivitäten angezeigt werden. Sie können eine beliebige Anzahl an Aktivitäten auswählen.

Standardmäßig sind alle Aktivitäten ausgewählt, wenn sich dieses Fenster öffnet. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für alle Aktivitäten, die nicht in diesem Prognoseszenario berücksichtigt werden sollen.

Wenn Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** im Fenster **Allgemeine Parameter** ausgewählt haben, sind die Aktivitäten des Ausgangsszenarios in der Liste **Aktivitäten** ausgewählt. Sie können zusätzliche Aktivitäten auswählen oder die Auswahl bereits ausgewählter Aktivitäten aufheben, um das Prognoseszenario Ihren Vorstellungen entsprechend anzupassen.

Tipp

Sie können einer Prognose nach deren Erstellung Aktivitäten hinzufügen.

3. Klicken Sie auf **Beenden**, um die neue Prognose zu generieren.

Prognoseszenarien

Nachdem Sie ein Prognoseszenario mit dem **Assistenten für neue Prognose** erstellt haben, verwenden Sie die **Prognoseszenario-Ansicht**, um das Prognoseszenario zu öffnen.

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie **Szenarien** aus dem Menü **Prognose**.
3. Wählen Sie ein Szenario aus der Liste im Datenbereich und öffnen Sie es, indem Sie auf das Szenario doppelklicken oder in der Werkzeugleiste auf das Öffnen-Symbol () klicken.
4. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste den Namen des geöffneten Szenarios aus.

Tipp

Alle geöffneten Szenarien werden im Menü angezeigt.

5. Wählen Sie aus dem Menü <Name des ausgewählten Szenarios> eine der folgenden Ansichten aus:

Volumen	Ermöglicht Ihnen Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit eines Szenarios zu erstellen, anzuzeigen und zu bearbeiten.
Belegschaft	Ermöglicht Ihnen, die berechnete und erforderliche Belegschaft eines Szenarios zu erstellen, anzuzeigen und zu bearbeiten.
Diagramme	Zeigt Ihre Statistikauswahl für diese Prognose in Liniendiagrammen an.
Überhang	Zeigt die wöchentliche Schrumpfungprognose für einen auswählbaren Zeitraum an.

6. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine Aktivität, eine Multi-Site-Aktivität, einen Standort, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen.

Arbeiten mit Prognoseszenarien

In der Ansicht für Prognoseszenarien können Sie:

- Interaktionsvolumen- und AHT-Prognosen in der **Szenariovolumen-Ansicht** anzeigen oder Interaktionsvolumen- und AHT-Prognosen mithilfe des **Assistenten für die Erstellung von Prognosevolumen** erstellen.
- Belegschaftsprognosen in der **Szenariobelegschafts-Ansicht** anzeigen oder Belegschaftsprognosen mithilfe des **Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose** erstellen.

- Prognoseszenario in einem Diagrammformat anzeigen.
- Dem Prognoseszenario **Kommentare hinzufügen**.
- Für die Master-Prognose **Prognoseszenarien veröffentlichen** oder aus der Master-Prognose in ein Prognoseszenario **extrahieren**.

Beim Anzeigen oder Löschen von Prognoseszenarien gelten einige Einschränkungen:

- Die Benutzer müssen über Zugriff auf mindestens eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität im Prognoseszenario verfügen, um es anzeigen zu können.
- Die Benutzer müssen über Zugriff auf alle Aktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten im Prognoseszenario verfügen, um es löschen zu können.

Weitere Informationen zu diesen Einschränkungen finden Sie in der Beschreibung der Konfigurationsoption `MSARestrictAccess` im *Workforce Management Administrators Guide*. Die Einstellungen für diese Option legen die Zugriffsebene für Dienstplanszenarien fest (wie oben beschrieben).

Prognoseszenario-Ansicht

Mit der Ansicht **Szenarien** können Sie vorhandene Prognoseszenarien erstellen, öffnen und bearbeiten. Siehe die folgende Abbildung der Werkzeugleiste und [wechseln Sie zu den Beschreibungen der Schaltflächen](#).



Diese Ansicht ermöglicht es Ihnen Prognoseszenarien zu löschen, Daten aus dem Szenario in der **Master-Prognose** zu veröffentlichen und Daten aus der Master-Prognose in ein Szenario zu extrahieren.

Die folgenden Abschnitte behandeln folgende Themen:

- [Anzeigen der Szenarienansicht](#)
- [Lesen der Szenarientabelle](#)
- [Bearbeiten eines Szenarios](#)
- [Verwalten von Szenarien](#)
- [Szenarioeigenschaften - Die Registerkarte "Daten"](#)
- [Szenarioeigenschaften - Die Registerkarte "Status"](#)

Anzeigen der Szenarienansicht

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie **Szenarien** aus dem Menü **Prognose**.

Auswählen von Objekten

Wenn die Ansicht **Szenarien** aktiv ist, zeigt die **Objekt**-Baumstruktur bestehende Prognoseszenarien in einer hierarchischen Liste an. Sie können den Knoten **Alle Szenarien** erweitern, um die folgenden Optionen einzublenden:

Meine Szenarien	Zeigt Szenarien an, die Sie erstellt haben.
Freigegebene Szenarien	Zeigt freigegebene Szenarien an, die von anderen Benutzern erstellt wurden. Nur sichtbar, wenn Sie über die Berechtigung "Auf freigegebene Szenarien zugreifen" verfügen. Siehe " Prognose - Rollenberechtigungen ".
Andere Szenarien	Zeigt nicht freigegebene Szenarien an, die von anderen Benutzern erstellt wurden, sofern Sie über die geeigneten Zugriffsrechte verfügen.

Sie können **Alle Szenarien** oder eine untergeordnete Option wählen. Durch Ihre Auswahl werden entsprechende Szenarien abgerufen und in die **Szenarientabelle** eingefügt.

Lesen der Szenarientabelle

Die Tabelle **Szenarien** wird oben rechts angezeigt. Ihre Zeilen zeigen Szenarien, die Ihrer Auswahl in der **Objekt**-Baumstruktur entsprechen. Die Spalten (sortierbar durch Anklicken der Kopfzeile) listen für jedes Szenario die folgenden Informationen auf:

Name	Der Name des Szenarios.
Startdatum, Enddatum	Das Start- und Enddatum für die Prognose in diesem Szenario
Besitzer	Der Name des Benutzers, der das Szenario erstellt hat.
Freigegeben	Ein Häkchen kennzeichnet ein freigegebenes Szenario, ein deaktiviertes Kontrollkästchen zeigt an, dass das Szenario nicht freigegeben ist.
Kommentare	Anmerkungen, die ein Benutzer eingegeben hat, von dem das Szenario erstellt oder bearbeitet wurde.

- Klicken Sie auf eine Zeile der Szenarientabelle, um den Bereich **Szenarioeigenschaften** mit den Details des Szenarios zu füllen.

Bearbeiten eines Szenarios

So bearbeiten Sie ein Szenario:

- Klicken Sie in der Tabelle **Szenarien** auf die entsprechende Zeile, und klicken Sie anschließend in der Werkzeugleiste **Aktionen** auf **Öffnen**, oder wählen Sie **Öffnen** aus dem Menü **Aktionen**.
- Alternativ können Sie auf ein Szenario doppelklicken.

Die nachfolgend beschriebenen Steuerelemente stehen Ihnen zur Verfügung, wenn Sie Besitzer des Szenarios sind oder zum Zugriff auf dasselbe berechtigt sind.

Werkzeugleiste: Verwalten von Szenarien

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste benutzen (die gleichen Optionen sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Neu	Öffnet den Assistenten für neue Prognose .
	Erstellen basierend auf...	Öffnet den Assistenten für neue Prognose mit der aktuell ausgewählten Prognose als Standardwert im Feld Basierend auf .
	Öffnen	Öffnet das Szenario, das in der Tabelle Szenarien ausgewählt ist.
	Schließen	Schließt das ausgewählte Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen , um Prognosedaten zwischen dem ausgewählten Szenario und der Master-Prognose zu übertragen.
	Löschen	Löscht das ausgewählte Szenario.
 	Als freigegeben markieren, Als nicht freigegeben markieren	Ändert den Freigabestatus des ausgewählten Szenarios.
	Sortieren	Öffnet das Dialogfeld Sortieren , welches die Sortierung nach Name, Besitzer, Freigabe, Zeitpunkt der Erstellung, Zeitpunkt der letzten Änderung, Szenariostartdatum oder Szenarioenddatum ermöglicht. Sie können in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren.

Szenarioeigenschaften – Registerkarte "Daten"

Klicken Sie unten rechts im Bereich **Szenarioeigenschaften** auf die Registerkarte "Daten", um die folgenden Steuerelemente einzublenden:

Name	Ermöglicht das Ändern des Szenarionamens.
Startdatum, Enddatum	Zeigt Start- und Enddatum des Szenarios an.
Besitzer	Zeigt den Namen des Benutzers an, der das Szenario erstellt hat.
Erstellt, Geändert	Zeigt das ursprüngliche Erstellungsdatum und das letzte Änderungsdatum des Szenarios an.
Freigegeben	Ein Häkchen kennzeichnet ein freigegebenes

	Szenario, ein deaktiviertes Kontrollkästchen zeigt an, dass das Szenario nicht freigegeben ist.
Kommentare	Ermöglicht es Ihnen, Kommentare zum Szenario einzugeben oder zu bearbeiten.
Speichern	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Ihre Änderungen am Namen des Szenarios und/oder an Kommentaren zu speichern.
Abbrechen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Änderungen abzubrechen und den ursprünglichen Namen des Szenarios und/oder die ursprünglichen Kommentare wiederherzustellen.

Szenarioeigenschaften – Registerkarte "Status"

Klicken Sie unten rechts im Bereich **Szenarioeigenschaften** auf die Registerkarte **Status**, um eine Tabelle mit folgenden Informationen einzublenden:

Aktivität	Listet jede Aktivität im Szenario mit vorangestelltem Standort bzw. Geschäftsbereich auf.
Volumen	Ein Häkchen kennzeichnet, dass ein Interaktionsvolumen für diese Aktivität erstellt wurde.
AHT	Ein Häkchen kennzeichnet, dass eine durchschnittliche Bearbeitungszeit für diese Aktivität erstellt wurde.
Ber. Belegschaft	Ein Häkchen kennzeichnet, dass eine berechnete Belegschaft für diese Aktivität erstellt wurde.
Erford. Belegschaft	Ein Häkchen kennzeichnet, dass eine erforderliche Belegschaft für diese Aktivität erstellt wurde.

Szenariovolumen-Ansicht

Verwenden Sie die Ansicht **Volumen**, um die Interaktionsvolumen und durchschnittlichen Bearbeitungszeiten des ausgewählten Prognoseszenarios zu erstellen oder zu bearbeiten. Siehe hier die Abbildung der Schaltflächen auf der Werkzeugleiste und **ihre Beschreibungen** weiter unten.



Diese Ansicht bietet standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt.

Die folgenden Abschnitte behandeln folgende Themen:

- **Anzeigen der Ansicht "Volumen"**
- **Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs**
- **Lesen der Daten**
- **Ändern und Verwalten von Szenariodaten**

Anzeigen der Ansicht "Volumen"

So zeigen Sie die Ansicht **Volumen** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
3. Wählen Sie ein Szenario aus der Liste im Datenbereich und öffnen Sie es, indem Sie darauf doppelklicken oder auf das **Öffnen**-Symbol () klicken.
4. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste den Namen des geöffneten Szenarios aus. Alle geöffneten Szenarien werden im Menü angezeigt.
5. Wählen Sie aus dem Menü **<ausgewählter Szenarioname>** in der Werkzeugleiste **Volumen** aus.
6. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine Aktivität, eine Multi-Site-Aktivität, einen Standort, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen.

In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerungen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Wenn keine Prognosedaten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerungen für **Zeitraum**, **Unterteilung** oder **Datum**, die sich oben im Fenster befinden, anpassen, damit diese mit den für die Prognose verwendeten Einstellungen übereinstimmen.

Tipp

Im Raster werden verfügbare Stunden für Multi-Site-Aktivitäten, die Sie in der Baumstruktur auswählen, genauso wie Aktivitäten angezeigt.

Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** (*Dropdown-Liste*)—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen.

Wichtig

Der Planungszeitraum wird auch als ein Wert in der Liste **Zeitraum** angezeigt, wenn der ausgewählte Standort über einen Planungszeitraum verfügt.

Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Unterteilung** 15, 30 oder 60 (Minuten) auswählen.

- **Statistiken anzeigen** (*Dropdown-Liste*)—Legen Sie fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden sollen, indem Sie eine der folgenden Optionen wählen: **Interaktionsvolumen**, **AHT**, **Interaktionsvolumen und AHT**.
- **Spalten anzeigen** (*Kontrollkästchen*) —Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an oder blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Volumen**, **Volumen %** und **AHT** aktivieren bzw. deaktivieren.
- Verwenden Sie standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl** (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumsbereich des **Prognoseszenarios** zu wechseln.

Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

Woche/Zeittakt	Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. (Beschriftung und Inhalt der Spalte hängen vom oben ausgewählten Datumsbereich und der Unterteilung ab.)
[Tage oder Datumswerte]	Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigt

	<p>jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag.</p> <p>Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, kennzeichnet jede Spaltengruppe einen Tag; die erste Zeile zeigt Tagesgesamtsommen und jede weitere Zeile die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum.</p> <p>(Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)</p>
IV	Zeigt das Interaktionsvolumen, das für jeden Tag oder Zeittakt prognostiziert wurde. Sie können den Inhalt dieser Zellen bearbeiten und die angezeigten Werte durch ganze Zahlen ersetzen.
IV %	Zeigt den Prozentwert des gesamten Interaktionsvolumens an diesem Tag.
AHT	Zeigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit.
Wöchentliche Gesamtwerte	Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigen diese Spalten Wochensommen oder Mittelwerte für die Statistiken IV , IV % und AHT .

Tipp

Sie können Daten vom Raster in eine Tabellenkalkulation kopieren und einfügen. Deaktivieren Sie zuvor das Kontrollkästchen **Volumen %**, sodass die Spalte **IV %** ausgeblendet ist.

So bearbeiten Sie die **wöchentlichen Gesamtwerte**:

Wenn Sie den Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ausgewählt haben, können Sie auf die Zelle **Wöchentliche Gesamtwerte** klicken und den dortigen Wert bearbeiten. Tägliche Werte in derselben Zeile passen ihre Werte automatisch an, sodass der neue **Wöchentliche Gesamtwert** gemäß der ursprünglichen Volumenverteilung für jeden Wochentag neu verteilt wird. Dies ist nützlich, wenn Sie über eine Woche verfügen, bei der Sie davon ausgehen, dass das Volumen zwar ansteigen wird, sie aber erwarten, dass das Volumen Tag für Tag ungefähr mit der gleichen Rate ansteigt wie in Ihrer ursprünglichen Prognose.

Werkzeugleiste: Ändern und Verwalten von Szenariodaten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen , in dem Sie eine Prognose direkt

Symbol	Name	Beschreibung
		in der Master-Prognose veröffentlichen können.
	Aktivität hinzufügen	Öffnet das Fenster Aktivität hinzufügen , in dem Sie diesem Prognoseszenario Aktivitäten hinzufügen können.
	Aktivität löschen	Öffnet das Fenster Aktivität löschen , in dem Sie Aktivitäten aus diesem Prognoseszenario entfernen können.
	Speichern	Speichert Ihre Änderungen an diesem Prognoseszenario.
	Erstellen	Öffnet den Assistenten für Volumenerstellung , der Volumendaten für die ausgewählte Aktivität definiert.
	Kommentare	Öffnet das Fenster Kommentare , in dem Sie Kommentare für jeden Tag der Prognose eingeben können.
	Schließen	Schließt ein ausgewähltes offenes Szenario und fordert Sie auf, alle noch nicht gespeicherten Änderungen zu speichern.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können nur dann auf diese Schaltfläche klicken, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>
	Aufteilen	Startet den Assistenten für Volumenaufteilung , der Interaktionsvolumen einer Multi-Site-Aktivität auf standortspezifische Aktivitäten aufteilt.

Symbol	Name	Beschreibung
	Anpassen	Öffnet ein Dialogfeld , mithilfe dessen Sie das Volumen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) oder beides für die Volumenansicht in Prognoseszenarien anpassen können.

Assistent für Volumenerstellung

Verwenden Sie den Assistenten für Volumenerstellung (AVE), um Volumendaten für eine oder mehrere ausgewählte Aktivitäten mithilfe der angegebenen Parameter zu definieren.

- Gehen Sie so vor, wenn Sie **Ohne** im Fenster **Allgemeine Parameter** des **Assistenten für neue Prognose** ausgewählt haben oder wenn Sie ein bestehendes Volumenszenario überschreiben möchten. Sind die korrekten Volumendaten bereits in der **Szenariovolumen-Ansicht** vorhanden, müssen Sie diesen Assistenten nicht verwenden.

Wichtig

Abhängig von der von Ihnen angegebenen **Erstellungsmethode** kann es notwendig sein, Verlaufsdaten zu importieren (mithilfe des WFM Configuration Utility) oder Interaktionsvolumen, durchschnittliche Bearbeitungszeit oder überschneidende **Vorlagen** zu erstellen, bevor Sie diesen Assistenten verwenden.

So erstellen Sie Volumendaten:

1. Wählen Sie ein **Volumenszenario**.
2. Klicken Sie in der Werkzeugleiste der **Szenariovolumen-Ansicht** auf die Schaltfläche **Erstellen**. Das erste Fenster des **Assistenten für Volumenerstellung, Aktivitäten auswählen**, wird geöffnet.
3. Nehmen Sie die notwendigen Eingaben im **Fenster "Aktivitäten auswählen"** vor, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
4. Nehmen Sie die notwendigen Eingaben im **Fenster "Methode zur Datenerstellung auswählen"** vor, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
5. Welche Fenster/Schaltflächen als Nächstes angezeigt werden, hängt von der ausgewählten Erstellungsmethode ab sowie davon, ob Sie eine überschneidende Vorlage verwenden möchten.
 - Ist als Erstellungsmethode **Wert verwenden** ausgewählt, geben Sie Interaktionsvolumen und/oder durchschnittliche Bearbeitungszeiten an und klicken auf **Beenden**.
 - Wenn als Erstellungsmethode **Expert Average Engine, Universal Modeling Engine** oder **Verlaufsdaten kopieren** ausgewählt ist, müssen Sie im **Fenster "Verlaufsdaten auswählen"** die notwendigen Eingaben vornehmen.
 - Ist die Erstellungsmethode **Vorlagenbasiert**, oder wählen Sie **Überschneidende Vorlagen verwenden** im Fenster **Verlaufsdaten auswählen** aus, nehmen Sie in einem oder mehreren **Fenstern zur Auswahl von Vorlagen** die notwendigen Eingaben vor.
 - Wenn als Erstellungsmethode **Expert Average Engine** oder **Universal Modeling Engine** ausgewählt ist, müssen Sie im **Fenster "Ereignisse auswählen"** die notwendigen Eingaben vornehmen.
6. Nach dem Klicken auf **Beenden** im letzten Fenster erstellt WFM das Prognosevolumen, und die **Szenariovolumen-Ansicht** wird mit Ihren Ergebnissen erneut angezeigt.

Fenster des Assistenten für die Erstellung von Prognosevolumen

Die Fenster des Assistenten für die Volumenerstellung werden in den folgenden Abschnitten beschrieben.

- [Aktivitäten auswählen](#)
- [Methode zur Datenerstellung auswählen](#)
- [Verlaufsdaten auswählen](#)
- [Vorlagen auswählen](#)
- [Ereignisse auswählen](#)
- [Ereignisverteilung auswählen](#)

AVE: Aktivitäten auswählen

Dies ist das erste Fenster des Assistenten für die Erstellung von Prognosevolumen (AVE). Die Aktivitäten, die Sie für das Szenario zuvor im Fenster **Aktivität auswählen** des Assistenten für neue Prognose im (ANP) ausgewählt haben, werden zur Auswahl angezeigt.

Verwenden Sie das Fenster **Aktivität auswählen** wie folgt:

1. Unter Geschäftsbereichen können Sie ggf. deren Standorte und **Multi-Site-Aktivitäten** einblenden, und unter Standorten die zugehörigen **Aktivitäten**.
2. Wählen alle Aktivitäten aus, die Sie in die Prognose einbeziehen möchten.

You can select multiple activities to build volume forecasts in **batch** mode when configuration information for each activity is identical. Möchten Sie andere Verlaufsdaten verwenden oder Methoden für bestimmte Aktivitäten erstellen, so erstellen Sie die Volumen für diese Aktivitäten separat.

Wenn Sie eine vorhandene Prognose anstelle von **<Ohne>** aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** im Fenster **Allgemeine Parameter** ausgewählt haben, sind die Aktivitäten des Ausgangsszenarios in der Liste "Aktivitäten" ausgewählt. Sie können zusätzliche Aktivitäten auswählen oder die Auswahl bereits ausgewählter Aktivitäten aufheben, um das Prognoseszenario Ihren Vorstellungen entsprechend anzupassen.

Tipp

Sie können einer Prognose nach deren Erstellung Aktivitäten hinzufügen.

3. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.
Das nächste Fenster des Assistenten, **Methode zur Datenerstellung auswählen**, wird geöffnet.

AVE: Methode zur Datenerstellung auswählen

Definieren Sie im Fenster **Methode zur Datenerstellung auswählen** des Assistenten für die Volumenerstellung (AVE), wie Ihre Volumendaten erstellt werden sollen:

1. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Prognose** die gewünschte(n) Statistik(en) aus:
 - **Interaktionsvolumen und AHT**
 - **Interaktionsvolumen**
 - **AHT**
2. **Wählen** Sie unter **Zieldatumswerte** den Datumsbereich für die Prognosedaten aus. Dieser Datumsbereich darf nicht außerhalb des Datumsbereichs des Szenarios liegen.
3. Wählen Sie die Methode zur Prognose-Erstellung: **Vorlagenbasiert**, **Expert Average Engine**, **Universal Modeling Engine**, **Verlaufsdaten kopieren** oder **Wert verwenden** (siehe Definitionen unten).
4. Klicken Sie auf **Weiter**, um das nächste Fenster des Assistenten zu öffnen.

Die folgenden Abschnitte erläutern die verfügbaren Methodenoptionen:

Vorlagenbasiert

Die Standardauswahl. Ausführliche Informationen über Vorlagen und Anweisungen zu ihrer Erstellung erhalten Sie unter **Listenansicht mit Prognosevorlagen**. Mit der vorlagenbasierten Prognose können Sie eine Prognose mithilfe vorkonfigurierter Interaktionsvolumen und/oder durchschnittlicher Bearbeitungszeit (AHT) erstellen.

Ferner kann Verlaufsdaten mit der vorlagenbasierten Prognosemethode eine prozentuale Wachstumsrate zugewiesen werden.

Vorlagenbasierte Prognosen werden in Standorten verwendet, die ein konstantes Anrufvolumen aufweisen, oder für Aktivitäten, die wie Büroarbeit, Medieninteraktionen oder Outbound-Kampagnen ohne Berechnung prognostiziert werden können.

Wenn Sie **Vorlagenbasiert** auswählen, nachdem Sie auf **Weiter** geklickt haben, ist das Fenster von dem oben im Fenster **Methode zur Datenerstellung auswählen** gewählten Prognosetyp abhängig.

- **Interaktionsvolumen und AHT**: Das Fenster **Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden** wird geöffnet
- **Interaktionsvolumen**: Das Fenster **Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden** wird geöffnet.
- **AHT**—: Das Fenster **Prognosevorlage für durchschnittliche Bearbeitungszeit laden** wird geöffnet.

Expert Average Engine

Diese Methode führt eine statistische Analyse von Verlaufsdaten durch, um Wochentags-, Wochen- und (falls genügend Verlaufsdaten zur Verfügung stehen) Jahres-Trendmuster herauszufiltern.

Die **Expert Average Engine** erfordert mindestens eine komplette Woche mit Verlaufsdaten. Für qualitativ hochwertige Wochentags- und Wochenergebnisse empfiehlt Genesys ein Minimum an Daten über einen Zeitraum von sechs Wochen.

Die **Expert Average Engine** übernimmt die Ereignisse in linearer Form. Diese lineare Perspektive gleicht die Auswirkungen von Ereignissen über den gesamten Zeitraum der Prognose aus. Daher eignet sich diese Methode am besten für Standorte mit relativ konstantem Anrufverhalten.

Wenn Sie **Expert Average Engine** auswählen, wird nach dem Klicken auf **Weiter** das Fenster **Verlaufsdaten auswählen** geöffnet. Wenn eine ausgewählte **Aktivität** keine Verlaufsdaten besitzt, wird eine Fehlermeldung angezeigt und das Fenster **Verlaufsdaten auswählen** wird nicht geöffnet.

Universal Modeling Engine

Diese Methode verwendet einen komplexen Algorithmus, um in den Verlaufsdaten Trends und Muster zu erkennen, mit denen anschließend eine Prognose erstellt wird.

Für die **Universal Modeling Engine** sind Verlaufsdaten über den Zeitraum von einem Jahr oder länger erforderlich.

Die **Universal Modeling Engine** ist in Bezug auf ihre Verlaufsdaten-Analyse so konfiguriert, dass Tage mit Sonderereignissen in den Verlaufsdaten unbeachtet bleiben, wenn diese Ereignisse nicht in den Prognosezeitraum fallen. Durch diese Konfiguration werden irreführende *Störfaktoren* aus der Prognose herausgefiltert. Wenn jedoch ein Sonderereignis im Prognosezeitraum stattfindet, verwendet die **Universal Modeling Engine** die Verlaufsdaten zur Berechnung der Auswirkungen des Ereignisses und wendet diese auf die Prognose an. Die **Universal Modeling Engine** eignet sich am besten für Standorte mit einer großen Menge an Verlaufsdaten in hoher Qualität.

Wenn Sie **Universal Modeling Engine** wählen, wird nach dem Klicken auf **Weiter** das Fenster **Verlaufsdaten auswählen** geöffnet. Wenn eine ausgewählte **Aktivität** keine Verlaufsdaten besitzt, wird eine Fehlermeldung angezeigt und das Fenster **Verlaufsdaten auswählen** wird nicht geöffnet.

Verlaufsdaten kopieren

Diese Einstellung ist geeignet, wenn Sie über einige Verlaufsdaten verfügen, jedoch nicht über ausreichend Daten, um die **Expert Average Engine** oder die **Universal Modeling Engine** zu verwenden. Sie können die Verlaufsdaten mit überschneidenden Vorlagen kombinieren, die Lücken in Verlaufsdaten auffüllen.

Wenn Sie **Verlaufsdaten kopieren** auswählen, wird nach dem Klicken auf **Weiter** das Fenster **Verlaufsdaten auswählen** geöffnet. Wenn eine ausgewählte **Aktivität** keine Verlaufsdaten besitzt, wird

eine Fehlermeldung angezeigt und das Fenster **Verlaufdaten auswählen** wird nicht geöffnet.

Wert verwenden

Diese Einstellung ist geeignet, wenn die Aktivitätsauslastung an Ihrem Standort gleichmäßig ist. Diese Option wendet auf jedes Zeitintervall im Szenario ein bestimmtes Interaktionsvolumen oder eine bestimmte AHT an.

Wenn der Prognosetyp **Interaktionsvolumen und AHT** ist, werden durch Auswahl von **Wert verwenden** sowohl das Feld **IV** als auch das Feld **AHT** aktiviert.

Wenn der Prognosetyp **Interaktionsvolumen** ist, wird nur das Feld **IV** aktiviert.

Wenn der Prognosetyp **AHT** ist, wird nur das Feld **AHT** aktiviert.

1. Geben Sie jeweils den geeigneten Wert ein, der für eine jede Zelle in der Prognose verwendet werden soll. Geben Sie für **IV** die Anzahl der Interaktionen pro Zeittakt ein (z. B. Anzahl der Interaktionen pro 15-Minuten-Intervall). Geben Sie für **AHT** die Anzahl der Sekunden ein, die die durchschnittliche Bearbeitungszeit darstellen.
2. Klicken Sie auf **Beenden**.

WFM erstellt das Prognosevolumen und die **Szenariovolumen-Ansicht** wird erneut mit Ihren Ergebnissen angezeigt.

AVE: Verlaufsdaten auswählen

Verwenden Sie das Fenster **Verlaufsdaten auswählen** des Assistenten für die Volumenerstellung (AVE), um den Zeitbereich für die Verlaufsdaten unter Verwendung von überschneidenden Vorlagen zu definieren. Wenn Sie die Methode **Verlaufsdaten kopieren** gewählt haben, enthält dieses Fenster das Feld **Wachstumsrate**.

Der Assistent zeigt dieses Fenster an, wenn die **Erstellungsmethode** **Expert Average Engine**, **Universal Modeling Engine** oder **Verlaufsdaten kopieren** ist.

1. **Wählen** Sie das **Startdatum** der Verlaufsdaten, die Sie verwenden möchten.
 - Wählen Sie als Wochentag den ersten Tag des Prognoseszenarios. Wenn beispielsweise das "Startdatum" im Abschnitt "Zieldaten" ein Dienstag ist, muss das Startdatum der Verlaufsdaten ebenfalls ein Dienstag sein.
2. Wählen Sie das **Enddatum** der Verlaufsdaten.

Tipp

Wenn Sie **Verlaufsdaten kopieren** im Fenster **Methode zur Datenerstellung auswählen** ausgewählt haben, ist dieses Feld deaktiviert. Wenn das Feld **Enddatum** aktiviert ist, gilt Folgendes:

- Sie können einen Datumsbereich von einem Tag oder von der Länge des Prognoseszenarios wählen, für das Sie Daten zusammenstellen.
- Das gleiche Start- und Enddatum der Verlaufsdaten wird für alle Aktivitäten verwendet, die im Fenster **Aktivitäten auswählen** ausgewählt wurden.

Tipp

Denken Sie daran, dass die Neuverteilung von Ereignissen keine Auswirkung auf die Verlaufsdaten hat, sondern nur auf die Prognose.

3. Ist die **Erstellungsmethode** **Expert-Average-Engine** oder **Universal Modeling Engine**, können Sie der Liste zusätzliche Verlaufszeiträume hinzufügen, um die genauen Verlaufsdaten festzulegen, die Sie verwenden möchten (und alle Daten zu ignorieren, die Sie nicht verwenden möchten).
 - Klicken Sie auf **Hinzufügen**, um im Bereich **Verlaufsdaten verwenden** eine neue Zeile hinzuzufügen.
 - Markieren Sie im Bereich **Verlaufsdaten verwenden** eine Zeile und klicken Sie auf **Löschen**, um diese Zeile zu entfernen.

Wichtig

Mehrere Zeilen dürfen sich nicht überschneiden.

4. Wenn Sie im vorherigen Fenster die Methode **Verlaufsdaten kopieren** gewählt haben, geben Sie eine Zahl im Feld **Wachstumsrate** ein. In diesem optionalen Feld können Sie die Verlaufsdaten um einen bestimmten Prozentsatz erhöhen oder verringern. Der Wert darf nicht kleiner als -100 % sein.
5. Die nächste Reihe von Fenstern hängt von der **Erstellungsmethode** ab sowie davon, ob Sie das Kontrollkästchen **Überschneidende Vorlagen** aktiviert haben.
 - Ist die **Erstellungsmethode Verlaufsdaten kopieren** und Sie verwenden keine überschneidende Vorlage, klicken Sie auf **Beenden**.
 - Ist die **Erstellungsmethode Verlaufsdaten kopieren** und Sie verwenden eine überschneidende Vorlage, klicken Sie auf **Weiter**; dann erscheint ein Fenster zur **Auswahl von Vorlagen**.
 - Ist die **Erstellungsmethode Expert Average Engine** oder **Universal Modeling Engine**, hängt die Art des nächsten Fensters davon ab, ob Sie eine überschneidende Vorlage verwenden möchten.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen **Überschneidende Vorlagen verwenden** nicht aktiviert haben, klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster **Ereignisse auswählen** wird geöffnet.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen **Überschneidende Vorlagen verwenden** aktiviert haben, klicken Sie auf **Weiter**; dann erscheint ein Fenster zum **Laden von Vorlagen**.

AVE: Vorlagen auswählen

Verwenden Sie die nachstehend beschriebenen Fenster, um Vorlagen in Ihr Prognosevolumen-Szenario zu integrieren. Im Assistenten für Volumenerstellung (AVE) können Sie folgende Vorlagentypen verwenden:

- **Interaktionsvolumen-Vorlagen**
- **Vorlagen für durchschnittliche Bearbeitungszeit**
- **Überschneidende Interaktionsvolumen-Vorlagen**
- **Überschneidende Vorlagen für durchschnittliche Bearbeitungszeit**

In den folgenden Abschnitten werden die verschiedenen Prognosevorlagen-Fenster erklärt:

Interaktionsvolumen-Vorlagen

Das Fenster **Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden** wird geöffnet, wenn Sie im Fenster **"Methode zur Datenerstellung auswählen"** folgende Einstellungen vorgenommen haben:

Prognose = Interaktionsvolumen und Durchschn. Bearb. oder Interaktionsvolumen.

Methoden = Vorlagenbasiert.

1. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste **Vorlagen** auf der linken Seite.
2. Wählen Sie das **Startdatum** und **Enddatum** für die Vorlage aus.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Wochentage, um festzulegen, wann die Vorlage angewendet werden soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche **>>>** .
Sollten Sie Ihre Meinung ändern, klicken Sie auf die Schaltfläche **<<<** .
5. Wenn der Prognosetyp **Interaktionsvolumen und AHT** war, klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **Prognosevorlage für durchschnittliche Bearbeitungszeit laden** wird geöffnet, und Sie müssen die erforderlichen Eingaben vornehmen.

Tipp

Wenn der Prognosetyp **Interaktionsvolumen** war, wird die Schaltfläche **Beenden** aktiviert.

6. Klicken Sie auf **Beenden**.
WFM erstellt das Prognosevolumen und die **Szenariovolumen-Ansicht** wird erneut mit Ihren Ergebnissen angezeigt.

Wenn WFM Web die Berechnung nicht durchführen kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt (z. B. wenn Verlaufsdaten nicht genügend Zeittakte enthalten, um die Aktivitätsstunden des Szenarios abzudecken). Dies gilt für alle in diesem Thema erläuterten Vorlagetypen.

Durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT)-Vorlagen

Das Fenster **Durchschnittliche Bearbeitungszeit-Prognosevorlagen laden** wird geöffnet, wenn Sie im Fenster "Methode zur Datenerstellung auswählen" folgende Einstellungen vorgenommen haben:

Prognose = Durchschn. Bearb. oder Interaktionsvolumen und Durchschn. Bearb. (Ist Interaktionsvolumen und AHT ausgewählt, erscheint das Fenster, nachdem Sie im oben gezeigten Fenster "Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden" auf "Weiter" klicken.)

Methoden = Vorlagenbasiert.

Abgesehen von Titel und Inhalt der Vorlagenliste ist das angezeigte Fenster identisch mit dem oben gezeigten Fenster **Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden**.

1. Wählen Sie eine Vorlage aus der Liste **Vorlagen** auf der linken Seite.
2. Wählen Sie das **Startdatum** und **Enddatum** für die Vorlage aus.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Wochentage, um festzulegen, wann die Vorlage angewendet werden soll.
4. Klicken Sie auf die Schaltfläche >>> .
Sollten Sie Ihre Meinung ändern, klicken Sie auf die Schaltfläche <<< .
5. Klicken Sie auf **Beenden**.
WFM erstellt das Prognosevolumen und die **Szenariovolumen-Ansicht** wird erneut mit Ihren Ergebnissen angezeigt.

Überschneidende Interaktionsvolumen-Vorlagen

Angenommen, die Verlaufsdaten enthalten falsche Daten. Eine Möglichkeit, dies zu kompensieren, besteht darin, eine überschneidende Vorlage zu erstellen.

Das Fenster **Überschneidende Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden** öffnet sich, wenn Sie im Fenster "Verlaufsdaten" **Überschneidende Vorlage verwenden** ausgewählt sowie zuvor im Fenster "Methode zur Datenerstellung auswählen" folgende Einstellungen vorgenommen haben:

Prognose = Interaktionsvolumen und Durchschn. Bearb. oder Interaktionsvolumen.

Methoden = Verlaufsdaten kopieren, Expert Average Engine oder Universal Modeling Engine.

Abgesehen von Titel und Inhalt der Vorlagenliste und von den Wochentag-Kontrollkästchen, ist das angezeigte Fenster identisch mit dem oben gezeigten Fenster **Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden**.

1. Wählen Sie eine überschneidende Vorlage aus der Liste **Vorlagen** auf der linken Seite.
2. Wählen Sie für die überschneidende Vorlage das **Startdatum** und **Enddatum** aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche >>> .
Sollten Sie Ihre Meinung ändern, klicken Sie auf die Schaltfläche <<< .
4. Wenn der Prognosetyp **Interaktionsvolumen und AHT** war, klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **Überschneidende Prognosevorlage für durchschnittliche Bearbeitungszeit laden** öffnet sich (nachstehend beschrieben), und Sie müssen die erforderlichen Eingaben vornehmen.

Tipp

Wenn der Prognosetyp **Interaktionsvolumen** war, wird die Schaltfläche **Beenden** aktiviert.

5. Klicken Sie auf **Beenden**.
WFM erstellt das Prognosevolumen und die Szenariovolumen-Ansicht wird erneut mit Ihren Ergebnissen angezeigt.

Überschneidende Prognosevorlagen für durchschnittliche Bearbeitungszeit

Das Fenster **Überschneidende Prognosevorlagen für durchschnittliche Bearbeitungszeit laden** öffnet sich, wenn Sie im **Fenster "Verlaufsdaten" Überschneidende Vorlage verwenden** ausgewählt sowie zuvor im **Fenster "Methode zur Datenerstellung auswählen"** folgende Einstellungen vorgenommen haben:

Prognose = Durchschn. Bearb. oder Interaktionsvolumen und Durchschn. Bearb. (Ist Interaktionsvolumen und AHT ausgewählt, erscheint das Fenster, nachdem Sie im Fenster "Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden" auf "Weiter" geklickt haben.)

Methoden = Verlaufsdaten kopieren, Expert Average Engine oder Universal Modeling Engine.

Abgesehen von Titel und Inhalt der Vorlagenliste und von den Wochentag-Kontrollkästchen, ist das angezeigte Fenster identisch mit dem oben gezeigten Fenster **Interaktionsvolumen-Prognosevorlagen laden**.

1. Wählen Sie eine überschneidende Vorlage aus der Liste **Vorlagen** auf der linken Seite.
2. Wählen Sie für die überschneidende Vorlage das **Startdatum** und **Enddatum** aus.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Wochentage, um festzulegen, wann die überschneidende Vorlage angewendet werden soll.
4. Klicken Sie auf **Beenden**.
WFM erstellt das Prognosevolumen und die **Szenariovolumen-Ansicht** wird erneut mit Ihren Ergebnissen angezeigt.

AVE: Ereignisse auswählen

Verwenden Sie das Fenster "Ereignisse auswählen" im Assistenten für Volumenerstellung (AVE), um Ereignisse als Faktoren zu einem Prognosevolumen-Szenario hinzuzufügen.

Voraussetzung: You must create events in the **Forecast > Overlays module**, and assign them to activities there, before you can add those events to a forecast scenario

- Unter einer Überlagerung versteht man alles, was das tägliche Interaktionsvolumen des Unternehmens und damit die Personal- und Dienstplan-Anforderungen beeinflussen kann.
- Unter einem Ereignis versteht man eine bestimmte Instanz, für die eine Überlagerung wirksam ist.

So fügen Sie Ereignisse hinzu:

1. Wählen Sie für die Ereignisse, die Sie hinzufügen möchten, das Kontrollkästchen **Aktiviert**. Aktivieren Sie alternativ das Kontrollkästchen **Alle anwendbaren verwenden**, um alle anwendbaren Ereignisse zu verwenden, unabhängig davon, ob das Kontrollkästchen **Aktiviert** markiert oder nicht markiert ist.
2. Wenn Sie die **Universal Modeling Engine** verwenden, müssen Sie keine weiteren Einstellungen vornehmen. Klicken Sie auf **Beenden**.
3. Wenn Sie die **Expert Average Engine** verwenden, können Sie optional wie folgt vorgehen:
 - a. Geben Sie einen **Laufzeitwert** zu jedem Ereignis ein. Dadurch wird der Zeitraum festgelegt, für den das Ereignis gilt.
 - b. Klicken Sie auf **Tage** oder auf **Stunden**. Dadurch wird festgelegt, ob der **Laufzeitwert** in Tagen oder Stunden angegeben ist.
 - c. Passen Sie ggf. den Wert für **Anfängliche Auswirkung** und/oder **Endauswirkung** an. (Die Standardwerte sind von der Konfiguration des Ereignisses abhängig. Falls das Ereignis so konfiguriert wurde, dass Verlaufsdaten ignoriert werden, können Sie diese Werte hier nicht einstellen. Sie müssen die Konfiguration mithilfe des Moduls **Überlagerungen** ändern.)
 - d. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Verteilung**, um für die ausgewählte Überlagerung **die Verteilungsmethode anzuzeigen und optional zu ändern**.
 - e. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle anwendbaren verwenden**, wenn der Algorithmus für die Prognose-Erstellung alle Ereignisse oder Überlagerungen verwenden soll, die auf die ausgewählten **Aktivitäten** anwendbar sind, die in den Datumsbereich der Szenario-/Verlaufsdaten fallen. Ist das Kontrollkästchen aktiviert, werden alle oben erscheinenden Felder und Steuerelemente deaktiviert.
 - f. Klicken Sie auf **Beenden**.

WFM Web berechnet die Volumen und zeigt sie in der **Volumenansicht** an. Wenn WFM Web die Berechnung nicht durchführen kann, wird eine Fehlermeldung angezeigt (z. B. wenn die Verlaufsdaten nicht genügend Zeittakte enthalten, um die Aktivitätsstunden des Szenarios abzudecken).

Wichtig

Die Neuverteilung von Ereignissen hat keine Auswirkung auf die Verlaufsdaten, sondern nur auf die Prognose.

AVE: Ereignisverteilung auswählen

Mit dem Fenster "Ereignisverteilung auswählen" im Assistenten für Volumenerstellung (AVE) können Sie die Verteilungsmethode der in einem Prognosevolumen-Szenario ausgewählten Überlagerung anzeigen und optional ändern.

Tipp

Der Funktionsumfang dieser Seite entspricht der **Registerkarte "Verteilung" der Seite "Überlagerungen"**, wenn **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** auf der Registerkarte **Eigenschaften** dieser Seite aktiviert wurde.

Diagramm—Zeigt dieselben Informationen wie das Raster darunter an, jedoch in einem grafischen Format.

Raster—Zeigt die Verteilung der Überlagerung an und ermöglicht das Bearbeiten der Verteilung in den folgenden Spalten:

- **Tägliche oder stündliche Auswirkung**—In jeder Zeile wird ein Zeitabstand angezeigt, während dessen die Überlagerung wirksam ist. Der tatsächliche Takt (Tag oder Stunde) wird unter Laufzeit konfiguriert.
- **Verteilungswert**—Zeigt den Verteilungswert für jeden Zeitabstand an. Der Standardwert in jeder Zelle ist 0.
 - Wenn die ausgewählte Überlagerung den Typ "Auswirkung" hat, können Sie Werte von -100 bis 9999 in das Raster eingeben.
 - Wenn die ausgewählte Überlagerung den Typ "Neuverteilung" hat, können Sie Werte von 0 bis 100 in das Raster eingeben.

Wichtig

Wenn die Summe aller Werte im Raster nicht gleich 100 ist, wird eine Warnung angezeigt, und es ist dann nicht möglich, Ihre Änderungen an der Überlagerung zu speichern.

Assistent für Volumenaufteilung

Verwenden Sie den Assistenten für Volumenaufteilung, um ein Prognoseszenario für eine **Multi-Site-Aktivität** aufzuteilen:

1. Wählen Sie eine **Szenariovolumen**-Ansicht, die Multi-Site-Aktivitäten verwendet.
2. Klicken Sie in der **Volumenansicht in Prognoseszenarien** auf die Schaltfläche **Aufteilen**.
3. Geben Sie im Fenster **Datumsbereich aufteilen** ein **Startdatum** und **Enddatum** für den Bereich ein und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Aktivieren Sie im Fenster **Multi-Site-Aktivität auswählen** die Kontrollkästchen neben den Multi-Site-Aktivitäten, die Sie aufteilen möchten.

Tipp

Sie können mehrere Multi-Site-Aktivitäten innerhalb desselben Geschäftsbereichs auswählen.

6. Um Prognosen für die durchschnittliche Bearbeitungszeit in der Aufteilung zu berücksichtigen, wählen Sie **AHT-Prognose verwenden** und klicken Sie auf **Weiter**.
Wenn Sie **AHT-Prognose verwenden** auswählen, jedoch für einige der ausgewählten Aktivitäten keine AHT-Prognose vorliegt, ist das Ergebnis 0 für alle Zeittakte dieser Aktivitäten, für die AHT==0 ist.

Warnung

Wenn Sie die Option **AHT-Prognose verwenden** nicht auswählen, wird die AHT für die Multi-Site-Aktivität den lokalen Aktivitäten zugewiesen. Dadurch wird die AHT für lokale Aktivitäten überschrieben. Wenn keine AHT für Multi-Site-Aktivitäten verfügbar ist, wird die AHT für lokale Aktivitäten einfach gelöscht.

6. Falls eine ausgewählte Multi-Site-Aktivität den Typ "Verschoben" aufweist, enthält der Assistent eine zusätzliche Seite: **Servicezeit angeben**. Falls dies nicht zutrifft, fahren Sie mit **Schritt 9** fort.
7. Geben Sie im Fenster **Servicezeit angeben** die Servicezeit für jede verschobene Multi-Site-Aktivität an. Dieses Fenster zeigt ein Raster mit den folgenden Spalten mit einer Aktivität pro Zeile an:
 - **Aktivität**—Der Name der Multi-Site-Aktivität.
 - **Servicezeittyp**—Ein Dropdown-Menü mit den folgenden Werten:
 - **Stunden, Unterbrochene Zeit (Standardauswahl)**—Wenn eine Interaktion wartet, während die Aktivität geschlossen wird, wird die Zeit in den Service-Level-Berechnungen nicht gezählt.
 - **Stunden, Nichtunterbrochene Zeit**—Wenn eine Interaktion wartet, während die Aktivität geschlossen ist, wird die Zeit in den Service-Level-Berechnungen weiterhin gezählt.
 - **Werktag**—Die Anzahl von Werktagen, einschließlich des aktuellen Tages, im Laufe dessen die Interaktion eingegangen ist. Ist der Service Level = 100 % innerhalb eines Werktages, so muss der Service für alle Interaktionen an demselben Tag des Eingangs erfolgen, entsprechend den

verfügbaren Stunden.

- **Servicezeit**—Der Typ dieses Steuerelements hängt von Ihrer Auswahl in der Spalte **Servicezeit-Typ** ab.
 - Falls als Granularität Stunden angegeben ist, besteht diese Zelle in der Zeile aus einem Drehfeld, in dem Sie Stunden, Minuten und Sekunden angeben müssen; und dieser Wert muss größer als 0 sein.
 - Ist die Granularität Werktage, ist diese Zelle in der Zeile ein Feld, in dem Sie eine Ganzzahl eingeben oder auswählen müssen, die größer als 0 ist.

Wichtig

Wenn Sie die Granularität von Stunden in Werktage ändern, setzt WFM Web den Zeitwert auf 0 zurück.

8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Nehmen Sie im Fenster "**Aktivitäten**" aus "**Multi-Site-Aktivität**" wählen folgende Einstellungen vor:
 - a. Wählen Sie die lokalen (Ziel-) Aktivitäten, in die Sie die Multi-Site-Aktivitäten aufteilen möchten. (Sie können mehrere Zielaktivitäten auswählen.)

Wichtig

- Wenn Sie die Option **Prognose der AHT-Werte verwenden** im **5. Schritt** ausgewählt haben, können Sie keine Zielaktivitäten auswählen, die nicht wenigstens einen Zeittakt mit mindestens einem AHT-Wert größer 0 haben.
- Wenn Sie **Alle Aktivitäten verwenden** auswählen und WFM Daten für Interaktionsvolumen, Durchschn. Bearb. und Agentenverfügbarkeit für die im Szenario ausgewählten Aktivitäten aufteilt, berücksichtigt WFM die Werte für alle Aktivitäten am angegebenen Standort, auch wenn sie nicht ausgewählt sind.

Aktivitäten, die nicht ausgewählt sind, werden nicht aufgeteilt; WFM Web berücksichtigt sie lediglich, um die proportionale Aufteilung für jede ausgewählte Aktivität zu bestimmen. Beachten Sie, dass sich diese Option nicht auf das Aufteilungsergebnis auswirkt, wenn keine freigegebenen Multi-Skill-Agenten vorhanden sind, die sowohl an ausgewählten als auch an nicht ausgewählten Aktivitäten arbeiten.

10. Wenn WFM beim Aufteilen des Interaktionsvolumens auf Aktivitäten Kalenderobjekte berücksichtigen soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gewährte Kalenderobjekte berücksichtigen**.
- Klicken Sie auf **Weiter**.
 - Im Fenster **Parameter für manuelle Aufteilung** können Sie einen Prozentsatz in die Spalte **Aufteilung %** für alle untergeordneten Aktivitäten der Multi-Site-Aktivitäten eingeben oder in die Spalte **Vorlage** klicken, um eine Vorlage zu verwenden.
Wenn für eine Aktivität sowohl **Aufteilung %** als auch **Vorlage** angegeben ist, werden die Vorlagenwerte für alle Zeittakte verwendet, die einen Wert aufweisen. Für Zeittakte, die keinen Wert in **Vorlage** aufweisen, wird der angegebene Wert für **Aufteilung %** verwendet. So wählen Sie eine Vorlage aus:

- a. Markieren Sie die Zeile, die Sie als Vorlage verwenden möchten, und klicken Sie auf die Schaltfläche .
- b. Wählen Sie nach dem Öffnen des Dialogfelds **Vorlagen verwenden** eine Vorlage aus der Liste aus und klicken Sie auf **OK**.

Wichtig

Wenn Sie auf **OK** klicken, ohne zuvor eine Vorlage auszuwählen, ist das Vorlagenfeld leer.

- Wenn Sie das Fenster **Parameter für manuelle Aufteilung** wie gewünscht ausgefüllt haben, klicken Sie auf **Beenden**. WFM Web zeigt ein Dialogfeld mit einem **Fortschrittsbalken** an, während die Aktivitäten aufgeteilt werden.
- Sie können auf **Abbrechen** klicken, wenn Sie die Aufteilung abbrechen möchten. Nach dem Aufteilen der Aktivitäten kehrt WFM Web zur Ansicht **Volumen** zurück.

Aufteilen von Volumen nach Prozentsatz

Sie können einen Prozentsatz angeben, um die Volumen aus einer Multi-Site-Aktivität den einzelnen untergeordneten (Standort-)Aktivitäten zuzuordnen. Ein Intervall kann aus dem vollständigen Prognoseszenario bestehen, das eine Woche, einen Tag und einen Zeittakt enthält.

Wenn der angegebene Prozentsatz größer als der Zeittakt ist, gibt WFM den Prozentsatz an die übrigen Zeittakte weiter. Wenn für bestimmte untergeordnete Aktivitäten kein Prozentsatz angegeben ist, teilt WFM die übrigen Volumen unter diesen Aktivitäten nach Verfügbarkeit auf. Sie können für jedes Intervall einen anderen Prozentsatz angeben.

Dialogfeld "Volumen anpassen"

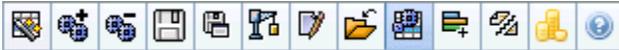
Verwenden Sie das Dialogfeld **Volumen anpassen**, um das Volumen, die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) oder beides für eine ausgewählte **Szenariovolumen-Ansicht** anzupassen.



1. Klicken Sie auf **Anpassen** in der Werkzeugleiste des **Prognosevolumen**-Szenarios, um das Dialogfeld **Volumen anpassen** anzuzeigen.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil **Ziel**, und wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **Interaktionsvolumen**
 - **AHT** (durchschnittliche Bearbeitungszeit)
 - **Interaktionsvolumen und AHT**
3. Entscheiden Sie, wie (und um wie viel) die Werte im Raster **Prognosevolumen** angepasst werden sollen:
 - Wählen Sie das Optionsfeld **Anpassen um (%)** aus und geben Sie eine Zahl in das Feld ein, die den Prozentsatz angibt, um den vorhandene Werte angepasst werden sollen, die in den Datumsbereich fallen, der darunter durch die **Startzeit** und **Endzeit** festgelegt wird. Gültige Werte bewegen sich im Bereich zwischen -99 % und 999 %.
 - Wählen Sie das Optionsfeld **Set Gesamt** aus und geben Sie eine Zahl in das Feld ein, die die Gesamtzahl angibt, um die vorhandene Werte angepasst werden sollen, die in den Datumsbereich fallen, der darunter durch die **Startzeit** und **Endzeit** festgelegt wird.
4. Geben Sie den Datumsbereich an, in dem die Werte im Raster **Prognosevolumen** angepasst werden sollen:
 - a. Geben Sie in das Feld **Startzeit** das Startdatum und den Zeittakt ein oder wählen Sie diese aus. Bereich: Jedes Datum, das gleich oder später als das Datum oben rechts im Raster **Prognosevolumen** ist; 00-23 Stunden; 00, 15, 30 oder 45 Minuten.
 - b. Geben Sie in das Feld **Endzeit** das Enddatum und den Zeittakt ein oder wählen Sie diese aus. Bereich: Jedes Datum, das nach dem **Startzeit**-Datum liegt; 00-23 Stunden; 00, 15, 30 oder 45 Minuten.
5. Klicken Sie auf **OK**.
WFM passt die Prognose an; die Ansicht wird erneut angezeigt und enthält Ihre Ergebnisse.

Szenario-Belegschaftsansicht

Verwenden Sie die Ansicht **Belegschaft**, um die berechnete und erforderliche Belegschaft des ausgewählten Prognoseszenarios anzuzeigen. Siehe hier die Schaltflächen auf der Werkzeugleiste und ihre **Beschreibungen** weiter unten.



Diese Ansicht bietet standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Belegschaftsgrößen für Tage oder Zeittakte zeigt.

Anzeigen der Ansicht "Belegschaft"

So zeigen Sie die Ansicht "Belegschaft" an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
3. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Daten" ein Szenario aus und öffnen Sie es.
4. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste den Namen des geöffneten Szenarios aus.

Tipp

Alle geöffneten Szenarien werden im Menü angezeigt.

5. Wählen Sie aus dem Menü **<Name des ausgewählten Szenarios>** in der Werkzeugleiste **Belegschaft** aus.
6. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerungen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Wenn keine Daten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerelemente für **Zeitraum**, **Unterteilung** oder **Datum**, die sich oben im Fenster befinden, anpassen, damit diese mit den für die Prognose verwendeten Einstellungen übereinstimmen.

Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** (*Dropdown-Liste*)—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen. Der

Wichtig

Planungszeitraum wird auch als ein Wert in der Liste **Zeitraum** angezeigt, wenn der ausgewählte Standort über einen Planungszeitraum verfügt.

Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Unterteilung** 15, 30 oder 60 (Minuten) auswählen.

- **Statistiken anzeigen** (*Dropdown-Liste*)—Legen Sie fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden sollen, indem Sie eine der folgenden Optionen wählen: **Berechnete Belegschaft**, **erforderliche Belegschaft**, **Berechnete und erforderliche Belegschaft**.
- **Spalten anzeigen** (*Kontrollkästchen*)—Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an oder blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Berechnet** und **Erforderlich** aktivieren bzw. deaktivieren.

Verwenden Sie die

- Standardsteuerelemente zur Datumsauswahl (**im Fenster oben rechts**), **um zu einer anderen Woche im Datumsbereich des** Prognoseszenarios zu wechseln.

Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

Woche/Zeittakt	Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. (Beschriftung und Inhalt der Spalte hängen vom oben ausgewählten Datumsbereich und der Unterteilung ab.)
[Tage oder Datumswerte]	Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigt jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag. Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, kennzeichnet jede Spaltengruppe einen Tag Die oberste Zeile zeigt Tagesgesamtsommen,

	<p>gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften (unten definiert). Jede untere Zeile zeigt Statistiken für einen Zeittakt an diesem Datum an.</p> <p>(Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)</p> <p>Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) ist ein in Contact Centern verwendetes Standardmaß, das dem Analysten einen reellen Vergleich der erforderlichen Agentenanzahl für das erwartete Interaktionsvolumen ermöglicht, für Aktivitäten, die möglicherweise unterschiedliche verfügbare Stunden, geplanter Überhang usw. besitzen.</p> <p>In WFM dient die Bereitstellung der Anzahl an MAK ausschließlich Informationszwecken. Dies hat keine Auswirkung auf die von WFM erzeugten Intraday-Belegschaftsanforderungen, was die Grundlage für die Erstellung von Dienstplänen ist.</p>
<p>Ber.</p>	<p>Zeigt die berechnete Anzahl an Agenten für jeden Tag (gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften) oder für jeden Zeittakt (gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen). Sie können den Inhalt dieser Zellen bearbeiten. Weitere Informationen zu Berechnete Belegschaft und Erforderliche Belegschaft finden Sie in der Spalte Erford.</p>
<p>Erford.</p>	<p>Zeigt die erforderliche Anzahl an Agenten für jeden Tag (gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften) oder für jeden Zeittakt (gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen). Sie können den Inhalt dieser Zellen bearbeiten.</p> <p>WFM füllt Berechnete Belegschaft aus, wenn Sie die Belegschaft mithilfe des Assistenten für die Belegschaftsplanerstellung erstellen. Erforderliche Belegschaft ist eine benutzerdefinierte Datenreihe. Sie kann basierend auf den Daten von Berechnete Belegschaft gefüllt werden. Alternativ können Sie Daten aus einer externen Tabellenkalkulation kopieren und in diese Spalten einfügen. Beim Erstellen von Dienstplänen können Sie dank der Option Erforderliche verwenden einen Dienstplan basierend auf Berechneter Belegschaft oder Erforderlicher Belegschaft erstellen. Dies ermöglicht es Ihnen, die von WFM bereitgestellte Belegschaftsprognose in einer benutzerdefinierten Weise anzupassen.</p>
<p>[Wöchentliche Gesamtwerte]</p>	<p>Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, zeigen die Spalten rechts Wochensummen für die angezeigten Statistiken.</p>

Tipp

Sie können Daten vom Raster in eine Tabellenkalkulation kopieren und einfügen.

Ändern und Verwalten von Szenariodaten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeugleiste benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen , in dem Sie eine Prognose direkt im Master-Dienstplan veröffentlichen können.
	Aktivität hinzufügen	Öffnet das Fenster Aktivität hinzufügen , in dem Sie diesem Prognoseszenario Aktivitäten hinzufügen können.
	Aktivität löschen	Öffnet das Fenster Aktivität löschen , in dem Sie Aktivitäten aus diesem Prognoseszenario entfernen können.
	Speichern	Speichert Ihre Änderungen an diesem Prognoseszenario.
	Als Vorlage speichern	Öffnet das Dialogfeld "Als Vorlage speichern" , in dem Sie Daten aus diesem Szenario als Prognosevorlage speichern können.
	Erstellen	Öffnet den Assistenten für die Belegschaftsplanerstellung , der Belegschaftsdaten für die ausgewählte Aktivität definiert.
	Kommentare	Öffnet das Fenster Kommentare , in dem Sie Kommentare für jeden Tag der Prognose eingeben können.
	Schließen	Schließt dieses Szenario und fordert Sie auf, alle noch nicht gespeicherten Änderungen zu speichern.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-

Symbol	Name	Beschreibung
		<p>Aktivitäten berücksichtigt. Sie können nur dann auf diese Schaltfläche klicken, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>
	Erforderliche Belegschaft	<p>Öffnet den Assistenten "Erforderliche Belegschaft", mit dem Sie die erforderliche Anzahl an Agenten für die Prognose festlegen können.</p>
	Aufteilen	<p>Öffnet den Assistenten für Belegschaftsaufteilung, um ein Prognoseszenario für eine Multi-Site-Aktivität aufzuteilen.</p>
	Budgetierung	<p>Öffnet das Dialogfeld "Budgetinformationen", wo Sie die Start- und Enddaten des Zielbereichs, die bezahlten Stunden und den Lohn festlegen können, die für MAK-Berechnungen verwendet werden sollen.</p>

Assistent "Erforderliche Belegschaft"

Verwenden Sie den Assistenten "Erforderliche Belegschaft", um in der **Belegschaftsansicht** eines Prognoseszenarios die Werte für die erforderliche Belegschaft zu definieren.

Tipp

Bevor Sie in diesem Dialogfeld die Vorlagenoption auswählen, **erstellen Sie Vorlagen** je nach Bedarf.

So legen Sie die erforderliche Belegschaft mithilfe dieses Assistenten fest:

1. Öffnen Sie ein **Prognoseszenario** und dessen **Belegschaftsansicht**.
2. Wählen Sie **Erforderliche Belegschaft** aus dem Menü **Aktion** oder klicken Sie auf das Werkzeugleistensymbol ().
Der **Assistent "Erforderliche Belegschaft"** wird gestartet.
3. Wählen Sie eines der folgenden Optionsfelder im Fenster **Datenquelle auswählen**:
 - **Berechnete Belegschaft laden**—Wendet die berechnete Belegschaft ohne Änderungen auf die erforderliche Belegschaft an.
 - a. Klicken Sie auf **Beenden**.
Hier wird der Assistent beendet, wenn Sie diese Option wählen.
 - **Berechnete Belegschaft laden, angepasst durch**—Geben Sie (in das benachbarte Feld) einen Prozentwert ein, um den die berechnete Belegschaft angepasst wird, bevor sie auf die erforderliche Belegschaft angewendet wird. Gültige Werte: -99 bis 999.
 - a. Klicken Sie auf **Beenden**.
Hier wird der Assistent beendet, wenn Sie diese Option wählen.
 - **Berechnete Belegschaft laden, angepasst durch Überhang**—Der im Fenster **Überhang auswählen** ausgewählte Überhang wird verwendet, um die berechnete Belegschaft anzupassen, bevor sie auf die erforderliche Belegschaft angewendet wird.
 - a. Klicken Sie auf **Weiter**, um das Fenster **Überhang auswählen** anzuzeigen.
 - b. Wählen Sie ein oder mehrere Objekte aus der Liste aus.
WFM applies the overheads that you select to calculated staffing and saved as required staffing.
 - c. Klicken Sie auf **Beenden**.
Hier wird der Assistent beendet, wenn Sie diese Option gewählt haben.
 - **Vorlagen verwenden**—Wendet die im Fenster **Vorlagen auswählen** ausgewählten Belegschaftsvorlagen auf die erforderliche Belegschaft an.
 - a. Klicken Sie auf **Weiter**, um das Fenster **Vorlagen auswählen** anzuzeigen.
 - b. Wählen Sie eine oder mehrere Vorlagen aus der Liste **Vorlagen** auf der linken Seite aus und

klicken Sie auf die Schaltfläche >> , um Ihre Auswahl in die Liste **Angewendete Vorlagen** auf der rechten Seite zu verschieben.

Tipp

Sie können die Eigenschaften der Vorlage ändern, nachdem Sie sie auf der linken Seite ausgewählt haben und bevor sie zur rechten Seite verschoben wird.

- c. Optional: Wählen Sie jede Vorlage auf der linken Seite aus und passen Sie deren Konfiguration mithilfe der Steuerelemente unter der Liste an: **Startdatum**, **Enddatum** sowie Kontrollkästchen für die Wochentage.
- d. Klicken Sie auf "Beenden", nachdem Sie alle erforderlichen Anpassungen vorgenommen haben.
The wizard ends here, if you made this choice.

Info über die erforderliche Belegschaft

Bei den Daten für die **erforderliche**— Belegschaft handelt es sich um die benutzerdefinierten Belegschaftsanforderungen für ein Prognoseszenario.

- Wenn Sie bereits über berechnete Belegschaftswerte verfügen, können Sie für die erforderliche Belegschaft dieselben Werte wie für die berechnete Belegschaft einstellen.
- Prognosen können sowohl berechnete als auch erforderliche Daten enthalten. Zur Erstellung von Dienstplänen können Sie beide Datenarten verwenden.
- Die erforderliche Belegschaft kann aus einer Kombination von Vorlagenwerten, manuell eingegebenen Werten und berechneten Belegschaftsdaten zusammengesetzt werden.

Belegschaftsbudgetinformationen

Im Fenster **Budgetierungsinformationen** können Sie die bezahlten Stunden und den Lohn festlegen, die in der Prognose verwendet werden sollen.

1. Für jedes Feld geben Sie den auf die Prognose anzuwendenden Wert ein oder wählen ihn aus.
2. Klicken Sie auf **OK**.

Zielbereich:

- **Startdatum**
- **Enddatum**

Budgetierungsinformationen:

- **Bezahlte Stunden pro Tag**
- **Stundenlohn**

Assistent für die Belegschaftsplanerstellung

Verwenden Sie den Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose, um Belegschaftsdaten für die ausgewählte Einzel-Site-Aktivität oder **Multi-Site-Aktivität** mithilfe der von Ihnen angegebenen Parameter zu definieren.

Wichtig

Bevor Sie diesen Assistenten zur Erstellung einer Belegschaftsprognose verwenden, führen Sie die folgenden erforderlichen Aktionen aus:

- **Interaktionsvolumen und Durchschn. Bearb. für Aktivitäten erstellen.**
- Erforderlichenfalls **Vorlagen erstellen.**
- Für Multi-Site-Aktivität sowohl für IV als auch Durchschn. Bearb. eine **Volumenprognose erstellen.**
- Beachten Sie Folgendes: Auch wenn für alle untergeordneten Aktivitäten Daten zu IV und Durchschn. Bearb. vorliegen, erstellt dieser Assistent keine Belegschaftsprognose für die übergeordnete Multi-Site-Aktivität.

So erstellen Sie Belegschaftsdaten:

1. Klicken Sie in der Werkzeugleiste der **Ansicht "Szenariobelegschaft"** auf die Schaltfläche **Erstellen**. Das erste Fenster des Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose, **Zieldatum angeben**, wird geöffnet.
 - Füllen Sie das Fenster **Zieldatum angeben** aus und klicken Sie auf **Weiter**.
 - Füllen Sie das Fenster **Zieloptionen angeben** aus und klicken Sie auf **Weiter**. Welches Fenster als Nächstes angezeigt wird, hängt davon ab, welche Art von Aktivität Sie belegen.
 - Bei einer **sofortigen** Aktivität (arbeitsbezogene Aktivitäten, die von den Agenten sofort bearbeitet werden, z. B. Anrufe) wird das Fenster **Ziele für Service-Level angeben** geöffnet, wenn Sie das Kontrollkästchen "Service-Level-Ziele verwenden" aktiviert haben. Haben Sie das Kontrollkästchen "Service-Level-Ziele verwenden" nicht aktiviert, wird das Fenster **Belegschaftsanforderungen** geöffnet.
 - Bei einer **verschobenen** Aktivität (Backlog-Aktivitäten wie E-Mail, die besondere Prognoseberechnungen verwenden) wird das Fenster **Ziele für Multimedia-Service Level** geöffnet.
 - Bei einer Aktivität für **feste Belegschaft** (Nicht-CTI-Aktivitäten, die keine Workforce Management-Serviceziele verwenden) wird das Fenster **Belegschaftsanforderungen** geöffnet.
2. Füllen Sie jedes angezeigte Fenster aus und klicken Sie dann auf **Beenden**. Der Assistent wird geschlossen. Wenn Sie im zweiten Assistentenfenster **Ergebnisse mit vorherigen vergleichen** gewählt haben, wird das Fenster **Ergebnisse der Szenarienerstellung** geöffnet.

Andernfalls wird die **Szenariobelegschaftsansicht** geöffnet.

Fenster des Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose

Die Fenster des **Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose** werden in den folgenden Abschnitten beschrieben.

- [Zielformat angeben](#)
- [Zieloptionen angeben](#)
- [Service-Level-Ziele angeben](#)
- [Multimedia-Service-Level-Ziele angeben](#)
- [Belegschaftsanforderungen](#)

Belegschaftsprognose: Zieldatum angeben

Verwenden Sie das Fenster **Zieldatum angeben** im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose, um den Zieldatumsbereich anzugeben.

1. Wählen Sie mithilfe der Drehsteuerung oder des Kalenders ein **Startdatum und Enddatum** aus.
2. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren.

Belegschaftsprognose: Zieloptionen angeben

Verwenden Sie das Fenster **Zieloptionen angeben** im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose, um die unten beschriebenen Optionen anzugeben.

Indirekt belegte Zeit

Geben Sie auf jeden Fall einen Wert für **Indirekt belegte Zeit** (IBZ) ein. IBZ ist ein Parameter, der hilft, das Warteschlangenmodell zu definieren, das WFM verwendet, wenn es eine Belegschaftsprognose erstellt. Der Grund ist folgender:

Es gibt einen bestimmten Pool von Agenten, den WFM in seinem Warteschlangenmodell berücksichtigt, wenn es festlegt, wie Anrufe aus der Warteschlange an Agenten verteilt werden. IBZ wirkt sich auf die Verfügbarkeit von Agenten für die Bearbeitung von Anrufen aus. Wenn IBZ z. B. als 10 % definiert ist, bedeutet dies, dass sich ein Agent während 10 % der Zeit nicht im Agenten-Pool befindet (weil er nicht am Telefon ist).

Um die Vorlagedaten zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Vorlagedaten verwenden** und klicken Sie auf die Schaltfläche **Vorlagen laden**, um die Vorlagen zu laden, die Sie verwenden möchten.

Service-Level-Ziele verwenden

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um später im Assistenten das Fenster **Service-Level-Ziele angeben** zu aktivieren.

Ergebnisse mit vorherigen vergleichen

Wenn Sie die im **Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose** erhaltenen Ergebnisse mit den vorherigen Belegschaftsszenario-Ergebnissen vergleichen wollen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ergebnisse mit vorherigen vergleichen**.

In diesem Fall wird nach Beendigung des Assistenten das Fenster "**Ergebnisse der Dienstplanerstellung**" geöffnet, in dem ein Vergleich zwischen neuen und vorherigen Ergebnissen angezeigt wird.

Wenn eine der Aktivitäten den Typ **Verschoben** aufweist, wird das Feld **Startwarteschlange** angezeigt, in das Sie einen Ganzzahlwert eingeben müssen, der 0 oder größer ist. Sie können diesen Wert leer lassen; beim Erstellungsvorgang wird dann davon ausgegangen, dass dieser Wert 0 ist.

Wie wird der Wert für "Startwarteschlange" bestimmt?

WFM Server stellt im Feld **Startwarteschlange** einen Standardwert bereit, der auf vorhandenen Informationen und Berechnungen basiert. WFM Server verwendet den Warteschlangen-Endwert des vorherigen Tages als Standardwert. Wenn es sich um den ersten Tag des Prognoseszenarios handelt, wird dieser Wert aus der Master-Prognose entnommen.

Dieser Wert wird in der Spalte "Leistungsbericht für Contact Center > Warteschlange > Prognostiziert" für den ersten Tag des neuen Prognosezeitraums verwendet, nachdem Sie die Master-Prognose veröffentlicht haben.

Beispiel: Wenn Sie die Master-Prognose für 02/02-08/02 veröffentlicht haben, wird in der Spalte "Leistungsbericht für Contact Center > Warteschlange > Prognostiziert" für 09/02 der Backlog-Wert angezeigt, der im Assistenten für die Belegschaftsplanprognose-Erstellung für 09/02 im Feld **Startwarteschlange** angezeigt wird.

Tipp

Das Feld **Startwarteschlange** ist für alle Aktivitätstypen mit Ausnahme von **Verschoben** ausgeblendet.

Klicken Sie auf **Weiter**, um das nächste Fenster des Assistenten zu öffnen.

Belegschaftsprognose: Ziele für Service-Level

Verwenden Sie das Fenster **Ziele für Service-Level angeben** im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose, um Service-Level-Ziele zu definieren, wenn Sie Belegschaftsvolumen für eine sofortige Aktivität erstellen.

1. Aktivieren Sie eines oder mehrere der folgenden Kontrollkästchen:

- **Geschätzte durchschnittliche Abbruchzeit (Sek.) verwenden**—Dies ist kein Serviceziel. Es handelt sich um einen Parameter, der hilft, das Warteschlangensystemmodell zu definieren, das intern von WFM bei der Erstellung von Belegschaftsanforderungen verwendet wird. Der Wert, den Sie hier konfigurieren, sollte die durchschnittliche Zeit wiedergeben, nach der ungeduldige Anrufer den Anruf abbrechen.
- **Service-Level-Ziel verwenden**—Sie können festlegen, dass ein bestimmter Prozentsatz von Anrufen in einer bestimmten Anzahl von Sekunden beantwortet werden soll. Sie können z. B. bei der Erstellung einer Belegschaftsprognose festlegen, dass 80 % der Anrufe in 20 Sekunden beantwortet werden sollen.
- **Ziel für durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA) verwenden.**
- **Auslastungsziele verwenden - Maximale Auslastungsrate (%)**. Die Gesamtzeit, während der ein Agent tatsächlich arbeitsbezogene Aktivitäten ausführt, als Prozentsatz der Gesamtzeit, während der ein Agent für arbeitsbezogene Aktivitäten zur Verfügung steht. Angenommen, ein Agent hat eine Schicht von 8:00-17:00 Uhr, mit einer 30-minütigen Mittagspause und zwei 15-Minuten-Pausen. Obwohl die gesamte Schichtdauer des Agenten 9 Stunden beträgt, beläuft sich die Gesamtzeit, die der Agent tatsächlich für Arbeit zur Verfügung steht, nach Abzug der Pausen auf 8 Stunden.
- **Ziel für abgebrochene Interaktionen verwenden - Maximaler Prozentsatz abgebrochener Interaktionen (%)**.

2. Geben Sie für jedes Ziel, das Sie ausgewählt haben, Werte ein.

Tip

Wenn Sie Kontrollkästchen für Ziele markieren, aktivieren Sie damit die Textfelder für diese Ziel-Level.

3. Wenn Sie eine **bestehende Vorlage laden** möchten, um Service-Level eines Ziels anzugeben, wählen Sie **Vorlagedaten verwenden** und klicken Sie dann auf **Vorlage laden**.
Möglicherweise möchten Sie eine Vorlage verwenden, falls die Werte für das Ziel je nach Zeittakt unterschiedlich sind. Andernfalls verwendet WFM den von Ihnen konfigurierten Einzelwert und wendet ihn auf alle verfügbaren Stunden der Aktivität an.
4. Klicken Sie auf **Beenden**.
WFM Web berechnet die Belegschaftsvolumen und zeigt sie in der **Belegschaftsansicht** an. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn WFM Web die Berechnung nicht ausführen kann.

Tipp

Sie können die Auswirkung anderer Werte anzeigen lassen, indem Sie das Fenster **Was-wäre-wenn** im Modul **Leistung** verwenden.

Belegschaftsprognose: Ziele für Multimedia-Service-Level

Verwenden Sie das Fenster **Multimedia-Service Level-Ziele angeben** im Assistenten für die Belegschaftsplanerstellung, um Service-Level-Ziele zu definieren, wenn Sie Belegschaftsvolumen für eine **Verschobene** Belegschaftsaktivität erstellen, wie z. B. das Beantworten von E-Mails.

Verwenden Sie eine der folgenden zwei Prozeduren:

1. Geben Sie ein prozentuales Ziel für "% verschobene Arbeit in" ein

- a. Geben Sie in jedes der folgenden Felder einen Wert ein. **Std**, **Min** und **Sek**.
- b. Wählen Sie ein Optionsfeld aus dieser Gruppe aus:
 - **Stunden (Standard)**—Verwenden Sie diese Steuerelemente:
 - Geben Sie im Feld unter dieser Auswahl die Stunden, Minuten und Sekunden ein.
 - Wählen Sie eines dieser Optionsfelder: **Nichtunterbrochene Zeit** (Standard) oder **Unterbrochene Zeit**.
 - **Werktage**—Geben Sie im Feld unter dieser Auswahl eine Ganzzahl größer 0 ein.
- c. Klicken Sie auf **Beenden**.

– ODER –

2. Verwenden Sie die Service-Level-Vorlage

- a. Wählen Sie **Service-Level-Vorlage verwenden** aus.
- b. Klicken Sie auf **Vorlage laden**, um **eine vorhandene Vorlage zu laden**.
- c. Klicken Sie auf **Beenden**.

Belegschaftsprognose: Belegschaftsanforderungen

Verwenden Sie das Fenster **Belegschaftsanforderungen** im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose, um zu definieren, wie Belegschaftsanforderungen erstellt werden. Sie verwenden dieses Fenster für **Sofortige** Aktivitäten, wenn Sie kein Serviceziel definieren, oder für Aktivitäten für **feste Belegschaft**.

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Wählen Sie **Anzahl Agenten für jeden Zeittakt**, und geben Sie entsprechende Anzahl rechts im Textfeld ein.
- Wählen Sie **Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Aktivität**, und geben Sie den entsprechende Wert (in Sekunden) rechts im Textfeld ein.
- Wählen Sie **Belegschaftsvorlage verwenden**, und klicken Sie auf **Vorlage laden**, um **eine vorhandene Vorlage zu laden**.

2. Klicken Sie auf **Beenden**.

WFM Web berechnet die Belegschaftsvolumen und zeigt sie in der Ansicht **Belegschaft an. Eine Fehlermeldung wird angezeigt, wenn WFM Web die Berechnung nicht ausführen kann.**

Belegschaftsprognose: Ergebnisansicht

Wenn Sie auf **Beenden** klicken, um den Assistenten zu schließen, wird die Ansicht mit den Ergebnissen der **Szenario-Belegschaftsprognosenerstellung** angezeigt, sofern Sie im ersten Fenster des Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose das Kontrollkästchen **Ergebnisse mit vorherigen vergleichen** aktiviert haben.

In dem Diagramm wird die neu berechnete Belegschaft mit der ursprünglich berechneten Belegschaft verglichen.

- Die Stellen, an denen die neu berechnete Belegschaft größere Werte als vorher aufweist, werden im Diagramm grün dargestellt.
- Die Stellen, an denen die neu berechnete Belegschaft mit einer kleineren Anzahl an Agenten einhergeht, werden im Diagramm grün dargestellt.

Klicken Sie auf **Speichern**, um die neu berechnete Belegschaft in Ihrem Szenario beizubehalten, oder auf **Verwerfen**, um zu den ursprünglich berechneten Belegschaftswerten zurückzukehren.

Assistent für Belegschaftsaufteilung

Verwenden Sie den **Assistenten für Belegschaftsaufteilung**, um die Belegschaft aus einem **Belegschaftsprognose**-Szenario für eine Multi-Site-Aktivität aufzuteilen:

Multi-Site-Aktivitäten

Eine Multi-Site-Aktivität (virtuelles Aktivitäts-Set) verfügt über eine oder mehrere zugeordneten Aktivitäten (vorhandene Aktivitäten). Nachdem die berechnete und die erforderliche Belegschaft für eine Multi-Site-Aktivität erstellt wurde, können Sie diesen Assistenten verwenden, um das Ergebnis zwischen verknüpften Aktivitäten aufzuteilen.

Tipp

Der **Assistent für Belegschaftsaufteilung** steht nur innerhalb eines **Prognoseszenarios** zur Verfügung. Sie müssen eine Multi-Site-Aktivität zum Prognoseszenario hinzufügen, um die Aufteilung im **Assistenten für Belegschaftsaufteilung** durchzuführen.

So verwenden Sie den Assistenten für Belegschaftsaufteilung:

1. In einem aktuell geöffneten Prognoseszenario wählen Sie eine Multi-Site-Aktivität mit bereits erstellten Belegschaftswerten aus.
2. Klicken Sie in der Werkzeugleiste der **Belegschaftsansicht in Prognoseszenarien** auf die **Schaltfläche Aufteilen**.
Das erste der drei Fenster im Assistenten für Belegschaftsaufteilung, Multi-Site-Aktivitäten auswählen, wird geöffnet.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Multi-Site-Aktivitäten, die Belegschaftswerte haben, die Sie zwischen den verknüpften Aktivitäten aufteilen wollen.
Sie können mehrere Multi-Site-Aktivitäten innerhalb desselben Geschäftsbereichs auswählen.
4. Aktivieren Sie **AHT-Prognose verwenden**, wenn WFM Web beim Aufteilen Prognosen für die durchschnittliche Bearbeitungszeit berücksichtigen soll. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Das zweite Fenster des Assistenten, Aktivitäten aus Multi-Site-Aktivitäten auswählen, wird geöffnet.
5. Aktivieren Sie unten auf der Seite das Kontrollkästchen **Erforderliche ebenfalls aufteilen**, wenn die erforderliche Belegschaft ebenfalls aufgeteilt werden soll.
6. Wählen Sie die lokalen (Ziel-) Aktivitäten, in die Sie die Multi-Site-Aktivitäten aufteilen möchten. Klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
Das dritte Fenster des Assistenten, Budgetierungsdaten angeben, wird geöffnet. In der oberen Hälfte des Fensters wird eine Tabelle mit einer Zeile für jeden Standort der Prognose angezeigt. Jeder Standort enthält die folgenden Spalten

-
- **Standort**
 - **Aktivität**
 - **Stunden** (bezieht sich auf das Textfeld **Bezahlte Std./Tag** unter der Tabelle)
 - **Lohn** (bezieht sich auf das Textfeld **Stundenlohn** unter der Tabelle)
7. Um einen einzelnen Wert zu ändern, klicken Sie auf eine Zahl in einer **Stunden-** oder **Lohn-**Zelle und geben Sie dort einen neuen Wert ein.
 8. Um alle Werte in einer Spalte der Tabelle sofort zu ändern, klicken Sie in das entsprechende Textfeld unter der Tabelle und anschließend auf **Alle festlegen**.
Sie können ein, mehrere oder alle Felder ändern. Definitionen finden Sie im Thema **Assistent für die Erstellung einer Belegschaftsprognose.**
 9. Klicken Sie auf **Beenden**.
WFM Web zeigt ein Dialogfeld mit einem Fortschrittsbalken an, während die Aktivitäten aufgeteilt werden.
 10. Sie können in diesem Dialogfeld optional auf **Abbrechen** klicken, wenn Sie die Aufteilung abbrechen möchten.
Nach dem Aufteilen der Aktivitäten kehrt WFM Web zur Ansicht Belegschaft zurück.

Szenario-Diagrammansicht

Verwenden Sie die **Diagrammansicht**, um die Daten des ausgewählten Prognoseszenarios in einem Liniendiagramm anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die [Schaltflächenbeschreibungen](#) weiter unten.



Anzeigen der Diagrammansicht

So zeigen Sie die **Diagrammansicht** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
3. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Daten" ein Szenario aus und öffnen Sie es.
4. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste den Namen des geöffneten Szenarios aus. Alle geöffneten Szenarien werden im Menü angezeigt.
5. Wählen Sie im Menü **<Name des ausgewählten Szenarios>** in der Werkzeugleiste **Diagramme** aus.
6. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine Aktivität, eine Multi-Site-Aktivität, einen Standort, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen.

In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerungen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Wenn keine Daten angezeigt werden, müssen Sie ggf. die Steuerungen für **Zeitraum**, **Unterteilung** oder **Datum**, die sich oben im Fenster befinden, anpassen, damit diese mit den für die Prognose verwendeten Einstellungen übereinstimmen.

Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** (*Dropdown-Liste*)—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat**, **Planungszeitraum**, **Woche** oder **Tag** auswählen.
- **Unterteilung** (*Dropdown-Liste*)—Geben Sie die Schrittweite (Unterteilung) der angezeigten Daten an,

indem Sie eine Option aus diesem Menü wählen. Die Auswahlmöglichkeiten hängen von Ihrer Auswahl in der Dropdown-Liste **Zeitraum** ab:

- Wenn Sie **Jahr** auswählen: **monatlich**, **wöchentlich** oder **täglich**.
- Wenn Sie **Monat** auswählen: **wöchentlich** oder **täglich**.
- Wenn Sie **Planungszeitraum** auswählen: **wöchentlich** oder **täglich**.
- Wenn Sie **Woche** auswählen: **15** (Minuten), **30** (Minuten), **60** (Minuten), **täglich**.
- Wenn Sie **Tag** auswählen: **15** (Minuten), **30** (Minuten) oder **60** (Minuten).
- **Statistiken anzeigen** (*Dropdown-Liste*)—Legt fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden. Wählen Sie aus folgenden Möglichkeiten aus: **Interaktionsvolumen**, **AHT**, **Interaktionsvolumen und AHT**, **Berechnete Belegschaft**, **Erforderliche Belegschaft**, **Berechnete und erforderliche Belegschaft**, **Berechnete Belegschaft und berechnete Multi-Skill-Belegschaft**. Spalten in der Tabelle werden entsprechend der ausgewählten Statistik angezeigt.
- Verwenden Sie die **Standardsteuerelemente zur Datumsauswahl** (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumsbereich des **Prognoseszenarios** zu wechseln.

Interpretieren von Diagramm und Legende.

Das Diagramm zeigt die Statistiken, die Datumswerte, die Zeitspanne und die Unterteilung, die Sie gewählt haben. Die vertikale Achse gibt die gezeigten Einheiten an. Bei der grafischen Darstellung mehrerer Statistiken zeigen die rechte und linke vertikale Achse für die beiden Statistiken ggf. verschiedene Einheiten an.

Die **Legende** im unteren Bereich identifiziert die Farben, in denen das Diagramm bestimmte Statistiken, Ereignisse oder Verlaufsdaten darstellt. Die **Legende** ändert sich je nach den Statistiken, die Sie wählen. Spezielle Ereignisse werden im Diagramm markiert.

Ändern und Verwalten von Szenariodaten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeugleiste benutzen (dieselben Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen , in dem Sie eine Prognose direkt im Master-Dienstplan veröffentlichen können.
	Aktivität hinzufügen	Öffnet das Fenster "Aktivität hinzufügen", in dem Sie diesem Prognoseszenario Aktivitäten hinzufügen können.

Symbol	Name	Beschreibung
	Aktivität löschen	Öffnet das Fenster "Aktivität löschen", in dem Sie Aktivitäten aus diesem Prognoseszenario entfernen können.
	Speichern	Speichert Ihre Änderungen an diesem Prognoseszenario.
	Kommentare	Öffnet das Fenster "Kommentare", in dem Sie Kommentare für jeden Tag der Prognose eingeben können.
	Schließen	Schließt ein ausgewähltes offenes Szenario und fordert Sie auf, alle noch nicht gespeicherten Änderungen zu speichern.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können nur dann auf diese Schaltfläche klicken, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen , in dem Sie das Diagramm weiter anpassen können.

Fenster "Prognosevorlage laden"

Verwenden Sie das Fenster **Prognosevorlage laden**, um eine Prognosevorlage auszuwählen. Dieses Fenster wird in folgenden Fällen geöffnet:

- Wählen Sie **Vorlagen verwenden**, und klicken Sie in den folgenden Fenstern des **Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose** auf die Schaltfläche **Vorlagen laden: Budget- und Überhangdaten zur Verfügung stellen, Service-Level-Ziele angeben** und **Belegschaftsanforderungen**. Der Fenstertitel enthält den Vorlagentyp, z. B. **Indirekt belegte Zeit laden % Prognosevorlagen**.
- Wählen Sie **"Vorlagenbasiert"**, und klicken Sie im **Assistenten für Volumenerstellung** auf **Weiter**.

(Der Vorlagentyp und die zugehörigen Aktivitäten entsprechen Ihrer in der vorherigen Ansicht oder im vorherigen Fenster getroffenen Auswahl.)

So verwenden Sie dieses Fenster:

1. Wählen Sie aus der Liste der verfügbaren **Vorlagen** oben links eine Vorlage aus. Die Liste zeigt für jede Quellvorlage den Namen und (für überschneidende Vorlagen) den Datumsbereich an.
2. Wählen Sie mithilfe der **Steuerelemente zur Datumsauswahl** unten links ein **Startdatum** und **Enddatum** aus. Der festlegbare Datumsbereich ist abhängig vom Kontext, von dem aus dieses Fenster geöffnet wurde. Für nicht überschneidende Vorlagen können Sie keine Daten außerhalb des Datumsbereichs der ausgewählten Vorlage angeben. Außerdem können Sie keine Vorlagen mit überschneidenden Datumsbereichen verwenden.
3. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen (unten links) neben den Wochentagen, auf die diese Vorlage angewendet werden soll.

Tipp

Dies trifft auf überschneidende Vorlagen nicht zu.

4. Klicken Sie auf **>>>**, um die Vorlage anzuwenden. Die Vorlage wird in die Liste **Angewendete Vorlagen** oben rechts verschoben. In der Liste werden das ausgewählte Datum und der ausgewählte Wochentag angezeigt (falls zutreffend).
5. Wiederholen Sie für alle weiteren Vorlagen, die Sie anwenden möchten, die oben beschriebenen Schritte.
6. Klicken Sie auf **<<<**, wenn Sie eine vorgenommene Auswahl aus der Liste **Angewendete Vorlagen** löschen möchten.
7. Klicken Sie auf **OK**, um die angewendeten Vorlagen zu laden. Daraufhin wird wieder das Fenster angezeigt, in dem Sie zuvor das Fenster **Prognosevorlage laden** geöffnet hatten.

Fenster "Aktivität hinzufügen"

Verwenden Sie das Fenster **Aktivität hinzufügen**, um die Aktivitäten zu ändern, die mit dem aktuellen Prognoseszenario verbunden sind:

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen neben den Aktivitäten, die Sie hinzufügen möchten.
Sie können eine Auswahl über mehrere Standorte treffen.
2. Klicken Sie auf **OK**.
Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die angezeigten Daten werden Ihrer Auswahl gemäß geändert.

Fenster "Aktivität löschen"

Verwenden Sie das Fenster **Aktivität löschen**, um die Aktivitäten zu ändern, die mit dem aktuellen Prognoseszenario verbunden sind:

1. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für Aktivitäten, die Sie entfernen möchten.
Sie können mehrere Aktivitäten an verschiedenen Standorten löschen.
2. Klicken Sie auf **OK**.
Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die angezeigten Daten werden Ihrer Auswahl gemäß geändert.

Hinzufügen von Kommentaren zu einer Prognose

Verwenden Sie das Fenster **Kommentare**, um einem Prognoseszenario Kommentare hinzuzufügen. Sie können beispielsweise nach manuellen Änderungen eines Szenarios einen Kommentar hinzufügen, um die Änderungen zu protokollieren.

Kommentare können nur einer Aktivität, nicht einem Standort hinzugefügt werden. Ein Aktivität in einem **Prognoseszenario** kann mehrere Kommentare erhalten, darunter einen neuen Kommentar für jeden Tag.

Siehe die folgenden Abschnitte:

- [Hinzufügen von Kommentaren zu einem Prognoseszenario](#)
- [Bearbeiten bestehender Kommentare](#)
- [Löschen bestehender Kommentare](#)

Hinzufügen von Kommentaren zu einem Prognoseszenario

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kommentare** in der Werkzeugleiste der Ansicht **Prognoseszenarien**.
2. Klicken Sie im Fenster **Kommentare** in der oberen rechten Ecke auf **Neu**. Die Beschriftung des unteren Bereichs ändert sich in **Neuer Kommentar**.
3. Stellen Sie das **Kommentar**-Datum mithilfe der [Steuerelemente für die Datumsauswahl](#) ein. Das Startdatum der Prognose erscheint standardmäßig.

Tipp

Sie können kein Datum außerhalb des Datumsbereichs für das Prognoseszenario wählen. Wenn Sie versuchen, mehrere Kommentare pro Datum einzugeben, fordert Sie eine Fehlermeldung auf, ein anderes Datum zu wählen oder den bestehenden Kommentar des Datums zu bearbeiten (oder zu löschen).

4. Geben Sie Ihre Kommentare in das große Textfeld unten links ein.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**, um Ihren Kommentar in die obere Liste aufzunehmen, oder auf **Abbrechen**, um ihn zu verwerfen.
6. Nehmen Sie die übrigen gewünschten Änderungen in diesem Fenster vor und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um alle Ihre Änderungen zu speichern und das Fenster **Kommentare** zu schließen.

- Klicken Sie auf **Schließen**, um alle Ihre Änderungen zu verwerfen und das Fenster **Kommentare** zu schließen.

Die vorherige Ansicht des Prognoseszenarios wird wieder angezeigt. Ihre neuen Kommentare sind nun mit dem Szenario verbunden.

Bearbeiten bestehender Kommentare

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kommentare** in der Werkzeugleiste der Ansicht **Prognoseszenarien**. Das Fenster **Kommentare** wird angezeigt. Der obere Bereich des Fensters zeigt zuvor eingegebene Kommentare an.
2. Klicken Sie auf einen bestehenden Kommentar, um ihn auszuwählen.
The comment's text appears in the large text box at the bottom left.
3. Klicken Sie auf **Bearbeiten**.
4. Bearbeiten Sie den Kommentartext in dem großen Textfeld.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**, um Ihre Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.
6. Nehmen Sie die übrigen gewünschten Änderungen in diesem Fenster vor und führen Sie dann eine der folgenden Aktionen aus:
 - Klicken Sie auf **Speichern**, um alle Ihre Änderungen zu speichern und das Fenster **Kommentare** zu schließen.
 - Klicken Sie auf **Schließen**, um alle Ihre Änderungen zu verwerfen und das Fenster **Kommentare** zu schließen.

Die vorherige Ansicht des Prognoseszenarios wird wieder angezeigt.

Löschen bestehender Kommentare

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Kommentare** in der Werkzeugleiste der Ansicht **Prognoseszenarien**. Das Fenster **Kommentare** wird angezeigt. Der obere Bereich des Fensters zeigt zuvor eingegebene Kommentare an.
2. Klicken Sie auf einen bestehenden Kommentar, um ihn auszuwählen.
The comment's text appears in the large text box at the bottom left.
3. Klicken Sie auf **Löschen**.

Wichtig

Der Kommentar wird sofort gelöscht. Es erfolgt keine Aufforderung zur Bestätigung dieses Vorgangs.

4. Nehmen Sie die übrigen gewünschten Änderungen in diesem Fenster vor und führen Sie dann eine der

folgenden Aktionen aus:

- Klicken Sie auf **Speichern**, um alle Ihre Änderungen zu speichern und das Fenster **Kommentare** zu schließen.
- Klicken Sie auf **Schließen**, um alle Ihre Änderungen zu verwerfen und das Fenster **Kommentare** zu schließen.

Die vorherige Ansicht des Prognoseszenarios wird wieder angezeigt.

Überhangansicht in Prognoseszenarien

Verwenden Sie die Ansicht **Überhang**, um Überhangdaten anzuzeigen, die WFM bei der Einsatzplanung zur Prognose der Schrumpfung verwendet. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Es stehen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Anzeigen der Gesamtwerte
- Bearbeiten vordefinierter Überhänge (sowohl geplante als auch ungeplante Überhänge)
- Hinzufügen, Bearbeiten und Löschen von Überhängen, die mit der aktuellen **Dienstplanstatusgruppe** verknüpft sind, für eine bestimmte Aktivität.

Multi-Site-Aktivitäten verwenden Überhanginformationen, die mit **Dienstplanstatusgruppen** verknüpft sind, aus untergeordneten Aktivitäten (außer bei geplantem und ungeplantem Überhang, die für lokale und Multi-Site-Aktivitäten getrennt sind).

Einstellen der Rastereigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie die folgenden Optionen in den Bereichen **Rastereigenschaften** und **Datumsbereich** (im oberen Bereich), um das Raster anzupassen:

- Das Raster zeigt Daten für den Zeitraum eines Jahres, eines Monats, des Planungszeitraums oder einer Woche an. Um den Zeitraum zu ändern, klicken Sie in der jeweiligen Zeile auf **Jahr**, **Monat**, **Planungszeitraum** oder **Woche** in der Dropdown-Liste **Zeitraum**. (WFM Web fordert Sie zum Speichern aller ungespeicherten Änderungen auf, bevor es die Anzeige aktualisiert.)
- Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie eine **Unterteilung** von **15**, **30** oder **60** Minuten einstellen.
- Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um zu einer anderen Woche im Datumsbereich des Prognoseszenarios zu wechseln.

Das Menü "Überhang"

Das Dropdown-Menü **Überhang** zeigt eine Liste der folgenden Überhänge:

Gesamtsumme	Eine schreibgeschützte Statistik; der gesammelte Überhang für das ausgewählte Ziel.
Summe geplant	Eine schreibgeschützte Statistik; der gesammelte geplante Überhang für das ausgewählte Ziel.

Summe ungeplant	Eine schreibgeschützte Statistik; der gesammelte ungeplante Überhang für das ausgewählte Ziel.
Geplant	Zeigt die geplanten Überhangwerte an, die mit keiner Dienstplanstatusgruppe verknüpft sind. (Nur in Szenarioüberhängen , nicht in Master-Dienstplan-Überhängen .)
Ungeplant	Zeigt die ungeplanten Überhangwerte an, die mit keiner Dienstplanstatusgruppe verknüpft sind. (Nur in Szenarioüberhängen , nicht in Master-Dienstplan-Überhängen .)
Dienstplanstatusgruppe <Name>	Zeigt die Überhangwerte an, die mit dieser benannten Dienstplanstatusgruppe und dem Ziel verknüpft sind. Wenn es sich bei dem Ziel um eine Multi-Site-Aktivität handelt, ist dem Namen der Dienstplanstatusgruppe ein Aktivitätsname vorangestellt. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipps Nicht verfügbar in Master-Dienstplan-Überhängen.</p> </div>

Wichtig

- Die Statistiken erscheinen im Menü **Überhang** für das im Bereich **Objekt** ausgewählte Objekt. Wenn es sich bei dem Objekt um eine Aktivität handelt, wird in dem Menü der gesamte Überhang der **Dienstplanstatusgruppe**, der dieser Aktivität zugeordnet ist, aufgelistet. Wenn es sich bei dem Objekt um eine Multi-Site-Aktivität handelt, wird in dem Menü der gesamte Überhang der **Dienstplanstatusgruppe**, der den untergeordneten Aktivitäten zugeordnet ist, aufgelistet.
- Sie können die **Überhang**-Werte für Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten bearbeiten.

Verwalten von Szenario-Überhangdaten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeuggestreife benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen , in dem Sie eine Prognose direkt im Master-Dienstplan veröffentlichen können.
	Aktivität hinzufügen	Öffnet das Fenster Aktivität hinzufügen , in dem Sie diesem

Symbol	Name	Beschreibung
		Prognoseszenario Aktivitäten hinzufügen können.
	Aktivität löschen	Öffnet das Fenster Aktivität löschen , in dem Sie Aktivitäten aus diesem Prognoseszenario entfernen können.
	Speichern	Speichert Ihre Änderungen an diesem Prognoseszenario.
	Kommentare	Öffnet das Fenster Kommentare , in dem Sie Kommentare für jeden Tag der Prognose eingeben können.
	Schließen	Schließt dieses Szenario und fordert Sie auf, alle noch nicht gespeicherten Änderungen zu speichern.
	Überhang hinzufügen	Startet den Assistenten zum Hinzufügen von Überhängen hinzufügen, mit dem Sie Überhangwerte hinzufügen können, die mit der Dienstplanstatusgruppe und dem Ziel verknüpft werden sollen.
	Überhang löschen	Löscht die Überhangwerte, die mit der Dienstplanstatusgruppe verknüpft und im Dropdown-Menü Überhang ausgewählt sind. Nach Ihrer Bestätigung wird die Dienstplanstatusgruppe aus dem Menü Überhang entfernt.
	Vorlage anwenden	Wendet Vorlagen für den Überhang an, der im Dropdown-Menü Überhang ausgewählt ist. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Diese Schaltfläche ist deaktiviert, wenn im Dropdown-Menü eine der schreibgeschützten Optionen (Gesamtsumme, Summe geplant, Summe ungeplant) ausgewählt ist.</p> </div>

Assistent zum Hinzufügen von Überhängen

Der **Assistent zum Hinzufügen von Überhängen** enthält die folgenden Seiten:

Seite "Aktivität auswählen"

Diese Seite wird nur angezeigt, wenn das in der Ansicht **Überhang** ausgewählte Ziel eine Multi-Site-Aktivität ist.

1. Wählen Sie eine Aktivität aus (in der Liste steht nach jeder Aktivität ihr Standortname in Klammern).
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

Seite "Dienstplanstatusgruppe auswählen"

Auf dieser Seite wählen Sie eine **Dienstplanstatusgruppe** aus der Dropdown-Liste der Dienstplanstatusgruppen aus, die ...

- ... zum selben Standort gehören wie die lokale Aktivität, die in der **Objekt**-Baumstruktur oder in der Ansicht **Überhang** ausgewählt wurde, wenn eine Multi-Site-Aktivität ausgewählt wurde.
- ... als Überhang-bezogen konfiguriert sind.

Seite "Startwert festlegen"

Mithilfe dieser Seite legen Sie die Überhangstartwerte fest. Aktivieren Sie eines der folgenden Optionsfelder:

- **Startwert**—Aktivieren Sie diese Option und geben Sie dann mit dem Bearbeitungssteuerelement einen Wert für jeden Zeitschritt an (muss größer oder gleich 0 und kleiner als 100 % sein).
- **Vorlage verwenden**—Aktivieren Sie diese Option und klicken Sie dann auf die Schaltfläche **Vorlagen laden**, um in einem Dialogfeld die anzuwendende Überhangvorlage auszuwählen.

Prognosen veröffentlichen/extrahieren

Verwenden Sie den **Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen**, um unveröffentlichte **Prognoseszenarien** an die **Master-Prognose** der Workforce Management-Datenbank zu übertragen oder um Master-Prognoseinformationen in Prognoseszenarien zu extrahieren.

Die folgenden Abschnitte behandeln folgende Themen:

- **Veröffentlichen** in der Workforce Management-Datenbank.
- **Extrahieren** aus der Workforce Management-Datenbank.

Warum werden Prognosen veröffentlicht?

- Das Veröffentlichen einer Prognose in der Workforce Management-Datenbank bedeutet, dass die Prognose "endgültig" ist. Jeder beliebige Dienstplan eines bestimmten Datumsbereichs basiert auf der veröffentlichten (**Master-**)Prognose für diese Datumswerte.
- Vor der Veröffentlichung einer Prognose können bestimmte Leistungsdaten nicht veröffentlicht werden.

Veröffentlichen in der Workforce Management-Datenbank

So veröffentlichen Sie eine Prognose:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognoseszenarien** aus der **Szenarientabelle** das Szenario aus, das veröffentlicht werden soll. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Veröffentlichen** in der Aktionen-Werkzeugleiste.
Das **Fenster "Aktion auswählen" des Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **In Master-Prognose veröffentlichen**, und klicken Sie auf **Weiter**.
Das Fenster **In Master-Prognose veröffentlichen** wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Quelldatumswerte** das **Startdatum** und das **Enddatum** aus.
Diese Felder legen fest, welcher Datumsbereich mit Informationen des ausgewählten Szenarios veröffentlicht werden soll.

Tipp

Standardmäßig werden in diesen Textfeldern das Start- und Enddatum des ausgewählten Szenarios angezeigt. Verwenden Sie die **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um die Datumswerte anzupassen. Sie können keine Datumswerte wählen, die außerhalb der ursprünglichen Szenariodaten liegen. Die Startdatumswerte von Szenario und Ziel müssen auf denselben Wochentag fallen.

4. Wählen Sie im Abschnitt **Zieldatumswerte** das **Startdatum** und das **Enddatum** aus. Diese Werte definieren, für welchen Datumsbereich die Informationen der **Master-Prognose** aktualisiert werden sollen.

Tipp

Standardmäßig entsprechen die Einträge in diesen Feldern denen im Abschnitt **Quelldatumswerte**. Verwenden Sie die **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um die Datumswerte anzupassen. Die Daten eines bestimmten Wochentags können nur für denselben Wochentag kopiert werden. Das bedeutet, dass die Prognosedaten für einen **Montag** je nach ausgewähltem Zieldatumsbereich für einen oder mehrere **Montage** kopiert werden können. Die Daten für den **Montag** werden nicht für jeden Tag innerhalb des Zieldatumsbereichs kopiert.

5. Wählen Sie in der Liste **Aktivitäten** diejenigen Aktivitäten, die in der **Master-Prognose** veröffentlicht werden sollen. Die Baumstruktur zeigt alle Aktivitäten an, für die das ausgewählte Szenario Daten enthält.

Tipp

Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten einblenden. Sie können mehrere Aktivitäten von verschiedenen Standorten auswählen.

6. Klicken Sie auf **Beenden**.

Extrahieren einer Prognose aus der Workforce Management-Datenbank

So übertragen Sie Daten aus der **Master-Prognose** in ein Prognoseszenario:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Prognoseszenarien** aus der **Szenarientabelle** das Szenario aus, in das die Daten extrahiert werden sollen. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Veröffentlichen** in der Aktionen-Werkzeugleiste. Das **Fenster "Aktion auswählen" des Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen** wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Aus Master-Prognose extrahieren** und klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster **Aus Master-Prognose extrahieren** wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Quelldatumswerte** das **Startdatum** und das **Enddatum** aus. Diese Werte definieren, für welchen Datumsbereich Sie Informationen aus der **Master-Prognose** extrahieren.

Tipp

Standardmäßig stimmen diese Werte mit denen im Abschnitt **Zieldatumswerte** überein. Verwenden Sie die **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um die Datumswerte anzupassen.

4. Wählen Sie im Abschnitt **Zieldatumswerte** das **Startdatum** und das **Enddatum** aus. Diese Werte definieren, für welchen Datumsbereich Sie die Informationen des ausgewählten Zielszenarios aktualisieren.

Tipp

Standardmäßig werden in diesen Textfeldern das Start- und Enddatum des Szenarios angezeigt. Verwenden Sie die **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um die Datumswerte anzupassen. Für ein vorhandenes Szenario können keine Datumswerte außerhalb des ursprünglichen Datumsbereichs des Szenarios ausgewählt werden.

5. Wählen Sie in der Liste **Aktivitäten** diejenigen Aktivitäten aus, die in das Zielszenario extrahiert werden sollen. Die Baumstruktur zeigt alle Aktivitäten an, für die das **Master-Prognoseszenario** Daten enthält.

Tipp

Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte anzuzeigen, und Standorte erweitern, um deren Aktivitäten anzuzeigen. Sie können mehrere Aktivitäten von verschiedenen Standorten auswählen.

6. Klicken Sie auf **Beenden**.

Diagrammansicht – Optionen

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Anzeige der **Szenario-Diagrammansicht**, **Master-Prognose-Diagrammansicht** oder **Verlaufsdaten-Diagrammansicht** anzupassen.

So verwenden Sie diese Funktion:

1. Wählen Sie eine Statistik aus der Dropdown-Liste **Statistiken anzeigen**.
2. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf die Schaltfläche **Optionen**.
Der Inhalt des Dialogfelds **Optionen** ändert sich entsprechend der von Ihnen ausgewählten Statistik.

Die nachstehende Tabelle enthält die Statistiken sowie das Hilfethema, das das entsprechende Dialogfeld **Optionen** erläutert.

Wichtig

Das Dialogfeld **Optionen** für die drei Statistikarten der Belegschaft (**berechnete Belegschaft**, **erforderliche Belegschaft** und **berechnete und erforderliche Belegschaft**) sind identisch. Ein einzelnes Thema wie **Diagrammfilter (Belegschaft)** deckt demnach alle drei Bereiche ab.

- Um ein in der Tabelle aufgeführtes **Hilfethema** aufzurufen, klicken Sie auf den entsprechenden Link. Nun folgt eine Erläuterung der Optionen, die Ihnen für diese Statistik im Dialogfeld **Optionen** zur Verfügung steht.

Interaktionsvolumen	Diagrammansicht - Optionen (IV)
AHT	Diagrammansicht - Optionen (AHT)
Interaktionsvolumen und AHT (nicht verfügbar in der Ansicht Verlaufsdaten-Diagramme)	Diagrammansicht - Optionen (IV und AHT)
Erforderliche Belegschaft (nicht verfügbar in der Verlaufsdaten-Diagrammansicht)	Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)
Berechnete Belegschaft (nicht verfügbar in der Verlaufsdaten-Diagrammansicht)	Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)
Berechnete und erforderliche Belegschaft (nicht verfügbar in der Verlaufsdaten-Diagrammansicht)	Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)
Berechnete Belegschaft und berechnete Multi-Skill-Belegschaft (nicht verfügbar in der Verlaufsdaten-Diagrammansicht)	Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)

Diagrammansicht - Optionen (IV)

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Ansicht eines **Prognose-Diagramms anzupassen**, dessen Dropdown-Liste **Statistiken anzeigen** auf **Interaktionsvolumen (IV)** eingestellt ist:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen** in der **Diagrammansicht**-Werkzeugleiste. Das Dialogfeld **Optionen** wird geöffnet.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Optionen, die Sie in den Diagrammen anzeigen möchten.
3. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für diejenigen, die Sie ausblenden möchten. Sie können eine beliebige Anzahl von Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren. Siehe die folgenden Optionsbeschreibungen.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**. Die **Diagrammansicht** wird Ihrer Auswahl gemäß aktualisiert.

Anzeigeoptionen für Prognosediagramme

Spezielle Ereignisse anzeigen—Wenn diese Option aktiviert ist, zeigen Diagramme eine Markierung für den Start der Wirkung jedes Ereignisses.

Verlaufsdaten anzeigen—Wenn diese Option aktiviert ist, zeigen Diagramme Verlaufsdaten. Kontrollkästchen werden für Folgendes angezeigt:

- **Dieses Jahr**
- **Vor 1 Jahr**
- **Vor 2 Jahren**
- **Vor 3 Jahren**
- **Vor 4 Jahren**
- **Vor 5 Jahren**

Sie können die Daten von mehreren früheren Jahren beliebig ein- oder ausblenden. Die Daten jedes Jahres werden in einer unterschiedlichen Farbe angezeigt.

Die **Legende** gibt die Bedeutung jeder Farbe an.

Diagrammansicht - Optionen (AHT)

Verwenden Sie das Fenster **Optionen**, um die Ansicht eines **Prognose-Diagramms** anzupassen, dessen Dropdown-Liste **Statistiken anzeigen** auf "AHT" (durchschnittliche Bearbeitungszeit) eingestellt ist:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen** in der **Diagrammansicht**-Werkzeugleiste. Das Fenster **Optionen** wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Optionen, die Sie in den Diagrammen anzeigen möchten.
3. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für diejenigen, die Sie ausblenden möchten. Sie können eine beliebige Anzahl von Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren. Siehe die folgenden Optionsbeschreibungen.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**. Die Diagrammansicht wird Ihrer Auswahl gemäß aktualisiert.

Anzeigeoptionen für Prognosediagramme

Spezielle Ereignisse anzeigen—Wenn diese Option aktiviert ist, zeigen Diagramme eine Markierung für den Start der Wirkung jedes Ereignisses.

Gewichtete AHT-Werte anzeigen—Wenn diese Option aktiviert ist, verwenden Diagramme gewichtete AHT-Daten anstelle des einfachen Mittelwerts von AHT-Daten.

Verlaufsdaten anzeigen—Wenn diese Option aktiviert ist, zeigen Diagramme Verlaufsdaten. Kontrollkästchen werden für Folgendes angezeigt:

- **Dieses Jahr**
- **Vor 1 Jahr**
- **Vor 2 Jahren**
- **Vor 3 Jahren**
- **Vor 4 Jahren**
- **Vor 5 Jahren**

Sie können die Daten von mehreren früheren Jahren beliebig ein- oder ausblenden. Die Daten jedes Jahres werden in einer unterschiedlichen Farbe angezeigt.

Die **Legende** gibt die Bedeutung jeder Farbe an.

Diagrammansicht - Optionen (IV und AHT)

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Ansicht eines **Prognose-Diagramms** anzupassen, dessen Dropdown-Liste **Statistiken anzeigen** auf **Interaktionsvolumen und AHT** (durchschnittliche Bearbeitungszeit) eingestellt ist:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen** in der **Diagrammansicht**-Werkzeugleiste.
Das Dialogfeld **Optionen** wird angezeigt.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die Option in den Diagrammen angezeigt werden soll.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die Option in den Diagrammen ausgeblendet werden soll.
Siehe die folgende Optionsbeschreibung.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**.
Die **Diagrammansicht** wird entsprechend Ihrer Auswahl aktualisiert.

Anzeigeoption für Prognosediagramme

Spezielle Ereignisse anzeigen—Wenn diese Option aktiviert ist, zeigen Diagramme eine Markierung für den Start der Wirkung jedes Ereignisses.

Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Ansicht eines **Prognose-Diagramms** anzupassen, dessen Dropdown-Liste **Statistiken anzeigen** auf eine der folgenden Optionen eingestellt ist:

- **Berechnete Belegschaft**
- **Erforderliche Belegschaft**
- **Berechnete und erforderliche Belegschaft**
- **Berechnete Belegschaft und berechnete Multi-Skill-Belegschaft**

Wichtig

Erläuterung und Hinweis:

Bei der Multi-Skill-Belegschaftsberechnung wird berücksichtigt, wie viele Agenten mit mehreren Skills für die Arbeit an einer Aktivität verfügbar sein könnten und wie die Belegung eines durchschnittlichen Agenten über diese Aktivität und die anderen Aktivitäten in seinem oder ihrem Skill-Set verteilt würde.

Berechnete Multi-Skill-Belegschaft ist nur verfügbar, wenn die Option **Multi-Skill-Prognosen** konfiguriert ist. Informationen zu Multi-Skill-Prognosen und eine Beschreibung der Aktivierung von Multi-Skill-Unterstützung finden Sie im Kapitel **Übersicht** im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Wenn die Option **Multi-Skill** nicht konfiguriert ist, sehen Sie die **Multi-Skill-Entsprechungen** weiterhin in der Grafikanzeige, diese sind jedoch dieselben wie **Berechnete Belegschaft in "Einzel-Skill-Entsprechungen"**.

So öffnen Sie das Dialogfeld **Optionen**:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen** in der **Diagrammansicht**-Werkzeugleiste. Das Dialogfeld **Optionen** wird geöffnet.
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Spezielle Ereignisse anzeigen**, wenn diese Option in den Diagrammen angezeigt werden soll.
3. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn die Option in den Diagrammen ausgeblendet werden soll. Siehe die folgenden Optionsbeschreibungen.
4. Klicken Sie auf **Anwenden**. Die **Diagrammansicht** wird Ihrer Auswahl gemäß aktualisiert.

Anzeigeoptionen für Prognosediagramme

Spezielle Ereignisse anzeigen—Wenn diese Option aktiviert ist, zeigen Diagramme eine Markierung für den Start der Wirkung jedes Ereignisses. Diese Option wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Aktivität unmittelbar bevorsteht.

Teildiagramm anzeigen—Wenn Sie in diesem Bereich ein anderes Optionsfeld als **Ohne** auswählen, enthalten Diagramme eine zusätzliche Linie, die Werte für eine zusätzliche Statistik zeigen. Die sekundäre Linie wird in einer unterschiedlichen Farbe (siehe **Legende**) angezeigt.

Wählen Sie eine sekundäre Statistik, indem Sie nur eine der folgenden Optionsfelder aktivieren:

- **Ohne**—Kein sekundäres Diagramm.
- **Service-Level-Ziel**—Die Anforderung an den Service-Level wie bei der Erstellung der Prognose definiert.
- **Service-Level**—Der prognostizierte Service-Level. (Wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Aktivität unmittelbar bevorsteht (nicht verschoben wurde).)
- **Erforderlicher Service-Level**—Die Anforderung an den prognostizierten Service-Level wie bei der Erstellung der Prognose definiert. (Wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Aktivität unmittelbar bevorsteht (nicht verschoben wurde).)
- **Verschobener Service-Level**—Der verschobene prognostizierte Service-Level. (Wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Aktivität verschoben wurde.)
- **Erforderlicher verschobener Service-Level**—Die Anforderung an den prognostizierten verschobenen Service-Level wie bei der Erstellung der Prognose definiert. (Wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Aktivität verschoben wurde.)
- **Prognostizierte berechnete Warteschlange**—Die prognostizierte Warteschlange, die aus den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird. (Wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Aktivität verschoben wurde.)
- **Prognostizierte berechnete Warteschlange**—Die prognostizierte Warteschlange, die aus den Werten der berechneten Belegschaft berechnet wird. (Wird nur angezeigt, wenn die ausgewählte Aktivität verschoben wurde.)
- **Ziel für durchschn. Antwortgeschwindigkeit**—Die Anforderung für die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA) wie bei der Erstellung der Prognose definiert.
- **Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit**—Die prognostizierte durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA).
- **Erforderliches durchschn. Antwortgeschwindigkeit**—Die Anforderungen an die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit (ASA) wie bei der Erstellung der Prognose definiert.
- **Ziel für % Abbrüche**—Die Anforderung bezüglich des Prozentsatzes an abgebrochenen Interaktionen wie bei der Erstellung der Prognose definiert.
- **% Abbrüche**—Der prognostizierte Prozentsatz an abgebrochenen Interaktionen.
- **Ziel für % Abbrüche**—Die Anforderung bezüglich des Prozentsatzes an abgebrochenen Interaktionen wie bei der Erstellung der Prognose definiert.
- **Ziel für Maximale Auslastung**—Die Anforderung hinsichtlich der maximalen Dauer, in der ein angemeldeter Agent Interaktionen abwickeln sollte, wie bei der Erstellung der Prognose definiert.
- **Maximale Auslastung**—Die für einen angemeldeten Agenten festgelegte Maximalzeit für die Bearbeitung von Interaktionen.
- **Erforderliche maximale Auslastung**—Die Anforderung hinsichtlich der maximalen Dauer, in der ein angemeldeter Agent Interaktionen abwickeln sollte, wie bei der Erstellung der Prognose definiert.
- **Geschätztes Budget**—Das geschätzte Budget, basierend auf einem vollen Arbeitstag und dem Stundensatz.
- **Einstellungsplan**—Die Gesamtzahl der Personen, einschließlich nicht arbeitender Agenten (in Urlaub),

die erforderlich ist, um das prognostizierte Interaktionsvolumen zu bearbeiten.

- **Agentenstunden**—Die Anzahl an Agentenstunden, die für die Bearbeitung des Interaktionsvolumens erforderlich ist.

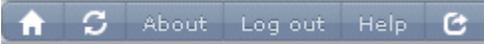
Wichtig

Wenn Sie für ein Ziel in der Objekt-Baumstruktur **Multi-Site-Aktivität verwenden** ausgewählt haben, sind **Geschätztes Budget, Einstellungsplan** und **Agentenstunden** aus der Liste der sekundären Statistiken nicht enthalten. Wenn Sie **Aktivitäten für feste Belegschaft** ausgewählt haben, werden diese drei Statistiken *nur* als Optionsfelder angezeigt.

Ändern der Anzeige der Gesamtwerte für Belegschaft von MAK in Arbeitsstunden

Wenn **Berechnete und erforderliche Belegschaft** in der Dropdown-Liste "Statistiken anzeigen" ausgewählt ist, können Sie in der Diagrammansicht zwischen dem MAK- und Arbeitsstunden-Modus wechseln, indem Sie auf der Benutzeroberfläche die Einstellungen für die Anzeige anpassen.

So wechseln Sie den Anzeigemodus:

1. Klicken Sie oben in der **Diagrammansicht** oberhalb der Liste mit Modulen auf **Info** in der grauen **Start**-Leiste. 
2. Klicken Sie im Dialogfeld **Info über WFM Web** auf **Einstellungen...**
3. Blättern Sie in der Liste **Einstellungen...** bis zur Option `FRC_STAFFING_USE_MANHOURS` und aktivieren Sie in der Spalte **Wert** ein Kontrollkästchen für boolesche Werte.
4. Um die in der Liste ausgewählten Zeichenfolge zu bearbeiten, klicken Sie zweimal auf die Zeichenfolge.

Prognosevorlagen

Mithilfe von Prognosevorlagen können Sie Prognosen für Standorte oder Geschäftsbereiche erstellen, für die nur wenige oder gar keine Verlaufsdaten existieren. Zusätzlich gibt es weitere Verwendungen für Vorlagen. Beispielsweise können Sie Vorlagen für Serviceziele wie "**Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit**" und "**Service-Level**" erstellen. In diesen Fällen werden Prognosevorlagen verwendet, um verschiedene Werte auf verschiedene Zeiträume des Tages anzuwenden, statt einen einzelnen Wert für den ganzen Tag zu verwenden.

Verwenden Sie WFM Web-Funktionen für Prognosevorlagen, um folgende Aktionen durchzuführen:

Prognosevorlagen auswählen und verwalten:	Siehe " Listenansicht mit Prognosevorlagen ".
Vorlagenwerte bearbeiten:	Siehe " Vorlageneigenschaften: Registerkarte 'Daten' ".
Vorlagenwerte in einem Diagramm anzeigen:	Siehe " Vorlageneigenschaften: Registerkarte 'Diagramm' ".
Aktivitäten in einer Vorlage hinzufügen oder löschen:	Informationen zu den drei Registerkarten mit Vorlageeigenschaften finden Sie unter Vorlageeigenschaften: Registerkarte 'Aktivitäten' .
Eine neue Vorlage erstellen:	Siehe " Fenster 'Vorlage für neue Prognose' ". <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp</p> <p>Sie können Daten zwischen einem Raster und einer Tabellenkalkulation kopieren und einfügen. Beispielsweise können Sie Daten aus einer Szenariovolumen-Ansicht oder Szenariobelegschafts-Ansicht kopieren und einfügen.</p> </div>
Eine neue Vorlage aus bestehenden Daten erstellen:	Siehe " Fenster 'Als Vorlage speichern' ".

Listenansicht mit Prognosevorlagen

Verwenden Sie die **Listenansicht mit Prognosevorlagen**, um Prognosevorlagen zu erstellen, zu bearbeiten und zu löschen.

Mithilfe diesen Vorlagen können Sie Prognosen für Standorte oder Geschäftsbereiche erstellen, für die nur wenige oder gar keine Verlaufsdaten existieren. Zusätzlich gibt es weitere Verwendungen für Vorlagen. Beispielsweise können Sie Vorlagen für Serviceziele wie **"Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit"** und **"Service-Level"** erstellen. In diesen Fällen werden Prognosevorlagen verwendet, um verschiedene Werte auf verschiedene Zeiträume des Tages anzuwenden, statt einen einzelnen Wert für den ganzen Tag zu verwenden.

Die folgenden Abschnitte behandeln folgende Themen:

- [Anzeigen der Listenansicht mit Prognosevorlagen](#)
- [Verwenden der Vorlagentabelle](#)
- [Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Vorlagen](#)

Anzeigen der Listenansicht mit Prognosevorlagen

1. Klicken Sie in der **Modul**-Baumstruktur auf **Prognose > Vorlagen**, um die **Listenansicht für Vorlagen** zu aktivieren.
2. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur einen Geschäftsbereich, einen Standort oder eine Vorlage. Unter Geschäftsbereichen und Standorten können Sie die zugehörigen Vorlagen einblenden.
 - Wenn Sie einen Geschäftsbereich oder Standort ausgewählt haben, zeigt die Tabelle im rechten Bereich die Vorlagen, die Ihrer Auswahl entsprechen.
 - Wenn Sie eine Vorlage ausgewählt haben, werden die Vorlageeigenschaften auf der Registerkarte **Daten** angezeigt.

Informationen zu den drei Registerkarten mit Vorlageeigenschaften finden Sie unter **"Vorlageeigenschaften: Daten, Vorlageeigenschaften: Aktivitäten und Vorlageeigenschaften: Diagramm"**.

Verwenden der Vorlagentabelle

Die Tabelle **Vorlagen** zeigt den Namen jeder Vorlage, ihren Typ, den verknüpften Standort sowie den Datumsbereich.

So filtern Sie die Tabelle, damit sie mehr oder weniger Vorlagen anzeigt:

-
- Aktivieren oder deaktivieren Sie Kontrollkästchen im oberen Fensterbereich **Vorlagentypen anzeigen**.

So wählen Sie eine oder mehrere Vorlagen zum Bearbeiten oder Löschen aus:

- Klicken Sie in der Tabelle auf die Zeile der Vorlage.

Erstellen, Bearbeiten und Löschen von Vorlagen

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste **Aktionen** benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Neu	Öffnet das Dialogfeld "Vorlage für neue Prognose" .
Bearbeiten	Öffnet die Eigenschaftsansicht der Prognosevorlage für die ausgewählte Vorlage.
Löschen	Löscht die ausgewählte Vorlage, nachdem zunächst ein Dialogfeld angezeigt wurde, das Sie zur Bestätigung Ihrer Auswahl auffordert.

Vorlageeigenschaften: Registerkarte "Daten"

Verwenden Sie die Registerkarte **Daten** in der Ansicht **Vorlageeigenschaften**, um die Werte Ihrer Prognosevorlage in einem Tabellenformat anzuzeigen.

Die Felder am oberen Rand der Registerkarte enthalten den Namen der Vorlage, den zugehörigen Standort, Geschäftsbereich, Typ und Gesamt- oder Mittelwert. Die Tabelle listet Zeittakte und entsprechende Werte für die Aktivitäten der Vorlage auf.

So bearbeiten Sie Werte:

1. Wählen Sie den Wert in der rechten Spalte aus und ersetzen Sie ihn durch den von Ihnen gewünschten Wert.
2. Wiederholen Sie diesen Schritt für alle Zeittakte, die Sie ändern möchten. Mithilfe der vertikalen Bildlaufleiste am rechten Rand können Sie weitere Zeittakte anzeigen.
3. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen an der Vorlage zu speichern.

Vorlageeigenschaften: Registerkarte "Diagramm"

Verwenden Sie die Registerkarte **Diagramm** in der Ansicht **Vorlageeigenschaften**, um die Werte Ihrer Prognosevorlage in einem grafischen Format anzuzeigen.

Um das angezeigte Zeitintervall des Diagramms zu ändern, verwenden Sie die Dropdown-Liste **Datum anzeigen**.

- Wenn Sie **Ganzer Zeitraum** wählen, zeigt die horizontale Achse Folgendes an:
 - Wochentage für nicht überschneidende Vorlagen.
 - Alle Daten in der Vorlage für überschneidende Vorlagen.
- Wenn Sie einen einzelnen Wochentag (für nicht überschneidende Vorlagen) oder ein bestimmtes Datum (für überschneidende Vorlagen) wählen, zeigt die horizontale Achse Zeittakte an.

Die vertikale Achse gibt die im Diagramm dargestellten Werte an.

Vorlageeigenschaften: Registerkarte "Aktivitäten"

Verwenden Sie die Registerkarte **Aktivitäten** der Ansicht **Vorlageeigenschaften**, um die Aktivitäten zu ändern, die mit einer Prognosevorlage verbunden sind:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben Aktivitäten, die Sie mit der Vorlage verknüpfen wollen.
2. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen neben Aktivitäten, die Sie aus der Vorlage entfernen möchten. Die Kontrollkästchen zeigen Aktivitäten des Geschäftsbereiches bzw. Standorts, mit dem die Vorlage verknüpft ist.
3. Mithilfe der vertikalen Bildlaufleiste am rechten Rand können Sie weitere Aktivitäten anzeigen.
4. Klicken Sie auf **Speichern**, um Ihre Änderungen an den Aktivitäten der Vorlage zu speichern.

Dialogfeld "Vorlage für neue Prognose"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Vorlage für neue Prognose**, um eine neue Vorlage zu erstellen.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Neu** in der Werkzeugleiste der **Listensicht mit Prognosevorlagen**, um das Dialogfeld **Vorlage für neue Prognose** anzuzeigen.
2. Geben Sie einen **Namen** für die neue Vorlage ein.
3. Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Verknüpft**, um den Standort auszuwählen, für den Sie diese Vorlage erstellen.
4. Wählen Sie den Vorlagentyp aus der Dropdown-Liste **Typ**.
Im Folgenden finden Sie eine Liste der Vorlagentypen.
5. Wenn Sie die Einstellungen einer früher konfigurierten Vorlage verwenden möchten, wählen Sie diese Vorlage aus der Dropdown-Liste **Basierend auf** aus.
6. Geben Sie eine Zahl in das Textfeld **Anfangswert** ein.

Tipp

Der Anfangswert ist ein Mindestwert, der auf alle Zeittakte angewendet wird. Bearbeiten Sie die Vorlage, nachdem Sie diese erstellt haben, um die exakten Werte für jeden Zeittakt anzupassen. Weitere Informationen finden Sie unter "**Vorlageeigenschaften: Daten**". WFM Web interpretiert die Einstellung für **Anfangswert** abhängig vom Vorlagentyp unterschiedlich. Wenn Sie beispielsweise eine Vorlage für das **Interaktionsvolumen** erstellen, könnte der Anfangswert 8 (Anrufe pro Zeittakt) lauten.

7. Wenn Sie eine überschneidende Vorlage erstellen, müssen Sie das **Startdatum** und **Enddatum** eingeben.
8. Wählen Sie die **Aktivitäten** aus, die mit dieser Vorlage verknüpft sein sollen.
Durch das Auswählen von Aktivitäten können Sie steuern, welche Vorlagen für die Prognose bestimmter Aktivitäten verwendet werden.
9. Klicken Sie auf **OK**.
Die neue Prognosevorlage ist jetzt in der **Listensicht mit Prognosevorlagen** verfügbar.

Typen von Prognosevorlagen

- **Interaktionsvolumen**—Anzahl der Interaktionen pro Zeittakt.

Wichtig

Wenn Sie Verlaufsdaten von IV oder AHT für eine Multi-Site-Aktivität als Vorlage speichern, werden nur die Multi-Site-Aktivitätsdaten gespeichert, aber nie die Summe der zugrunde liegenden Aktivitäten.

- **Durchschnittliche Bearbeitungszeit**—In Sekunden. Siehe den Hinweis oben.
- **Service-Level in Prozent**—Als Prozentwert. Siehe [Spezieller Hinweis](#) am Ende dieses Themas.
- **Überhang**—Als Prozentwert. Siehe [Spezieller Hinweis](#).
- **Indirekt belegte Zeit**—Als Prozentwert. Siehe [Spezieller Hinweis](#).
- **Maximale Auslastung**—Als Prozentwert.
- **Überschneidung von Interaktionsvolumen**—Anzahl der Interaktionen pro Zeittakt.
- **Überschneidung der durchschnittlichen Bearbeitungszeit**—In Sekunden.
- **Belegschaft**—Die Anzahl der Agenten (Vollzeit-Arbeitskräfte), die für jeden Zeittakt geplant werden sollen. Diese Anzahl kann sowohl von WFM (**berechnete Belegschaft**) berechnet als auch vom Benutzer (**erforderliche Belegschaft**) eingestellt werden. Wahlweise können Sie in einer Prognose auch **Berechnete** und **Erforderliche** Werte verwenden. Siehe [Spezieller Hinweis](#).
- **Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit**—In Sekunden. Siehe [Spezieller Hinweis](#).

Spezieller Hinweis

Sie können diese Vorlagen auf der Geschäftsbereichsebene erstellen und diese bei der Erstellung einer Belegschaftsprognose zu einer Multi-Site-Aktivität anwenden.

Dialogfeld "Als Vorlage speichern"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Als Vorlage speichern**, um eine neue Prognosevorlage auf der Basis bestehender Daten zu erstellen. Sie können dieses Dialogfeld aus folgenden Ansichten öffnen:

- [Ansicht "Verlaufsdatenvolumen"](#)
- [Belegschaftsansicht der Master-Prognose](#)
- [Szenario-Belegschaftsansicht](#)

So nehmen Sie die nötigen Eingaben im Dialogfeld vor:

1. Geben Sie einen Namen für die neue Vorlage in das Feld **Name** ein.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Verknüpft** den Standort aus, mit dem Sie diese Vorlage verknüpfen möchten.
3. Wählen Sie den Vorlagentyp aus der Dropdown-Liste **Typ**.
Die Dropdown-Liste **Basierend auf** und das Textfeld **Anfangswert** sind deaktiviert. Sie können ihre Standardwerte nicht ändern.
4. **Wählen** Sie das **Startdatum** und **Enddatum** aus oder geben Sie sie in die entsprechenden Felder im Bereich **Quelldatumswerte** ein.

Wichtig

Für reguläre (nicht überschneidende) Vorlagen muss der Datumsbereich eine Woche betragen. Wenn Sie einen anderen Datumsbereich eingeben, passt ihn WFM Web automatisch auf eine Woche an.
Überschneidende Vorlagen, die Lücken in Verlaufsdaten auffüllen, haben ein bestimmtes Start- und Enddatum.

5. **Wählen** Sie das **Startdatum** und **Enddatum** aus oder geben Sie sie in die entsprechenden Felder im Bereich **Zieldatumswerte** ein.
Für diese Vorlagentypen können Sie **Zieldatumswerte** auswählen, die sich von den **Quelldatumswerten** unterscheiden: **IV Überlagerung** und **AHT Überlagerung**.
6. Wählen Sie die **Aktivitäten** aus, die mit dieser Vorlage verknüpft sein sollen.
7. Klicken Sie auf **OK**.
Die neue Prognosevorlage wird nun in der [Listenansicht mit Prognosevorlagen](#) angezeigt.

Überlagerungen

Sie können Überlagerungen im Modul **Prognose** von WFM Web für Supervisoren erstellen und konfigurieren. Überlagerungen fungieren als Faktoren und helfen, Ereignisse zu verfolgen, die sich auf das Interaktionsvolumen auswirken können. Fügen Sie eine Überlagerung zum Beispiel in Ihre Prognose des erwarteten Effekts einer Werbekampagne ein.

Lesen Sie hierzu auch [Überlagerungen \(Grundlagen\)](#).

Erste Schritte

Voraussetzung: You must have the security permission **Overlays** before you can create or configure overlays or access the action **Find Events** in the **Historical Data Volumes View**. Sie kann in **Konfiguration > Rollen > Rollenberechtigungen > Prognose - Rollenberechtigungen** zugewiesen werden.

Um Überlagerungen zu verwenden, öffnen Sie das Modul **Prognose** im Bereich **Module** und wählen Sie **Überlagerungen** aus. Sie können die Hierarchie der Geschäftsbereiche, Standorte und Überlagerungen im Bereich **Objekt** darunter anzeigen.

Um die Liste der **Überlagerungen** zu **verwalten**, wählen Sie einen Geschäftsbereich oder Standort im Bereich **Objekte** aus.

Um **eine Überlagerung zu bearbeiten**, müssen Sie diese im Bereich **Objekte** auswählen und Änderungen im Bereich **Daten** vornehmen.

Verwalten der Liste der Überlagerungen

Zur Verwaltung der Überlagerungen können Sie die Werkzeugleistensymbole oder die Befehle des Menüs "Aktionen" verwenden:

1. Wählen Sie im Bereich **Objekt** einen **Geschäftsbereich** oder **Standort** aus.
In einer Tabelle im Bereich Daten werden alle aktuellen Überlagerungen aufgeführt.
2. Klicken Sie auf eine Überlagerung, um die gesamte zugehörige Zeile auszuwählen.
3. Wählen Sie einen Befehl aus dem Menü **Aktionen** oder ein Symbol aus der **Werkzeugleiste** aus:

Steuerelemente der Werkzeugleiste

Symbol	Name	Beschreibung
	Neu	Startet den Assistenten für neue Überlagerung .
	Bearbeiten	Bearbeitet die ausgewählte Überlagerung .
	Löschen	Löscht die ausgewählte Überlagerung.

Steuerelemente im Bereich "Daten"

Im Raster werden alle Überlagerungen angezeigt, die dem ausgewählten Geschäftsbereich oder Standort angehören. Das Raster enthält folgende Spalten:

Überlagerung	Der Name der ausgewählten Überlagerung.
Laufzeit	Der Zeitraum, über den sich die Überlagerung erstreckt; in Tagen oder Stunden.
Typ	<p>Mögliche Werte (Auswirkung oder Neuverteilung) geben an, wie sich die ausgewählte Überlagerung auf die Prognosewerte auswirkt. Dies kann auf der Registerkarte "Eigenschaften" durch Auswählen eines Typs geändert werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen (auswählen, um Auswirkung festzulegen) • Immer die eingegebene Verteilung verwenden oder Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung (um Neuverteilung festzulegen)
Verwendung	Für jede Überlagerung ist in dieser Spalte die Typenauswahl der Registerkarte Eigenschaften aufgelistet (siehe oben).

Bearbeiten einer Überlagerung

So bearbeiten Sie eine Überlagerung:

1. Wählen Sie **Überlagerung** im Bereich "Module" aus.
2. Wählen Sie im Bereich "Objekte" einen **Geschäftsbereich** oder **Standort** aus.
3. Wählen Sie mit einer dieser Methoden eine Überlagerung aus:
 - Wählen Sie im Bereich "Objekte" eine Überlagerung aus (unter dem ausgewählten **Geschäftsbereich** oder **Standort**).

- Wählen Sie im Bereich "Daten" eine Überlagerung aus und klicken Sie auf die Schaltfläche **Bearbeiten**  .

- Doppelklicken Sie im Bereich "Daten" auf eine Überlagerung.

4. Wählen Sie einen Befehl aus dem Menü **Aktionen** oder ein Symbol aus der Werkzeugleiste aus:

- Steuerelemente zum Bearbeiten von **Überlagerungen**:

Symbol	Name	Beschreibung
	Speichern	Speichert alle an der Überlagerung vorgenommenen Änderungen.
	Verteilung berechnen	Startet den Assistenten für die Verteilungsberechnung , mit dem die Verteilung der ausgewählten Überlagerung berechnet wird. Diese Aktion ist nur aktiviert, wenn die Option Immer die eingegebene Verteilung verwenden ausgewählt ist.

— ODER —

- Wählen Sie eine Registerkarte aus:

Registerkarte Eigenschaften	Anzeigen und Ändern der Haupteigenschaften der ausgewählten Überlagerung.
Registerkarte Verteilung	Anzeigen und Ändern der Haupteigenschaften der ausgewählten Verteilungsmethode. Die Aktivierung erfolgt auf der Registerkarte Eigenschaften durch Auswählen des Typs Immer die eingegebene Verteilung verwenden .
Registerkarte Betroffene Aktivitäten	Anzeigen und Ändern der Aktivitäten, auf die sich die ausgewählte Überlagerung auswirkt.
Registerkarte Ereignisse	Anzeigen und Ändern von Ereignissen, die mit der ausgewählten Überlagerung verknüpft sind.

Registerkarte "Eigenschaften" - Elemente

<i>Feld</i> Name	In diesem Feld können Sie den Namen der ausgewählten Überlagerung bearbeiten.
<i>Beschriftung</i> Regel für diese Überlagerung	<ul style="list-style-type: none"> Auswirkung Prognose- und Gesamtwerte—Gibt an, dass sich diese Überlagerung auf die Prognose auswirken kann, indem Prognosewerte und Gesamtwerte geändert werden. Diese Option ist die Standardeinstellung.

	<ul style="list-style-type: none"> • Prognose ohne Änderung des Gesamtwerts neu verteilen—Gibt an, dass diese Überlagerung den Gesamtwert einer Prognose für einen bestimmten Zeitraum beibehalten muss, auch wenn die Verteilung der Werte innerhalb dieses Zeitraums geändert wird.
<p><i>Feld</i> Laufzeit</p>	<p>Zeigt die Länge des Zeitraums an, den die ausgewählte Überlagerung belegt.</p> <p>Bearbeiten Sie dieses Feld und wählen Sie eines der zwei Optionsfelder Tage oder Stunden aus, um die Einheiten zu wählen. Der Wert muss größer als 0 (null) sein und der Standardwert wird während der Erstellung festgelegt.</p>
<p><i>Optionsfeldgruppe</i> Beim Erstellen einer Prognose diese Überlagerung wie folgt verwenden</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen—Verwendet die angegebene anfängliche Auswirkung und Endauswirkung bei der Erstellung einer Prognose. Durch diese Option werden die Registerkarte "Verteilung" und die Felder "Anfängliche Auswirkung" und "Endauswirkung" unter dieser Registerkarte aktiviert. • Immer die eingegebene Verteilung verwenden—Verwendet bei der Erstellung einer Prognose die angegebene (eingegebene) Verteilung. Durch diese Option wird die Registerkarte "Verteilung" aktiviert. • Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung—Verwendet bei der Erstellung einer Prognose diese Überlagerung, ignoriert jedoch immer Auswirkungen und Verteilung. Durch diese Option wird die Registerkarte "Verteilung" deaktiviert.
<p><i>Optionsfeldgruppe</i> Diese Überlagerung ist anwendbar auf</p>	<ul style="list-style-type: none"> • IV—Gibt an, dass diese Überlagerung nur auf das Interaktionsvolumen (IV) anwendbar ist. • AHT—Gibt an, dass diese Überlagerung nur auf die durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) anwendbar ist.

Registerkarte "Verteilung" - Elemente

Die Optionen werden abhängig von der Auswahl auf der Seite **Eigenschaften** angezeigt.

- Diese Seite ist vollständig deaktiviert, wenn **Immer berechnen ohne Berücksichtigung von**

Auswirkungen und Verteilung auf der Registerkarte **Eigenschaften** ausgewählt wurde.

- Wenn **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** auf der Registerkarte **Eigenschaften** ausgewählt wurde:
 - **Diagramm**—Zeigt dieselben Informationen wie das Raster darunter an, jedoch in einem grafischen Format.
 - **Raster**—Zeigt die Verteilung der Überlagerung an und ermöglicht das Bearbeiten der Verteilung. Spalten:
 - **Tägliche** oder **stündliche Auswirkung**—In jeder Zeile wird ein Zeitabstand angezeigt, während dem die Überlagerung wirksam ist. Der tatsächliche Takt (Tag oder Stunde) wird unter **Laufzeit** konfiguriert.
 - **Verteilungswert**—Zeigt den Verteilungswert für jeden Zeitabstand an. Der Standardwert in jeder Zelle ist 0.
 - Wenn die ausgewählte Überlagerung den Typ **Auswirkung** hat, können Sie Werte von -100 bis 9999 in den Raster eingeben.
 - Wenn die ausgewählte Überlagerung den Typ **Neuverteilung** hat, können Sie Werte von 0 bis 100 in den Raster eingeben.

Wichtig

Wenn die Summe aller Werte im Raster nicht gleich **100** ist, wird eine Warnung angezeigt, und es ist dann nicht möglich, Ihre Änderungen an der Überlagerung zu speichern.

- Wenn **Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen** auf der Seite **Eigenschaften** ausgewählt wurde:
 - **Anfängliche Auswirkung (Feld)**—Verwenden Sie dieses Feld, um die anfängliche Auswirkung auf die Überlagerung anzugeben. Bereich: 0 (Standard) und positive Zahlen.
 - **Endauswirkung (Feld)**—Verwenden Sie dieses Feld, um die Endauswirkung auf die Überlagerung anzugeben. Bereich: 0 (Standard) und positive Zahlen.

Registerkarte "Betroffene Aktivitäten"

(Auch eine Seite im *Assistenten für neue Überlagerung*.)

Auf dieser Registerkarte werden alle Aktivitäten aufgelistet, die mit dem in der **Objekt**-Struktur ausgewählten **Faktor** übereinstimmen.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben jeder Aktivität, um anzugeben, welche Aktivitäten durch den ausgewählten Faktor beeinflusst werden.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um keine Auswirkung anzugeben.

Registerkarte "Ereignisse" - Elemente

In dem Raster dieser Registerkarte werden alle **Ereignisse** in der ausgewählten **Überlagerung** aufgelistet (ein Ereignis pro Zeile). Der Wert jeder Zelle in diesem Raster ist editierbar. Die Spalten lauten wie folgt:

Name	Bearbeiten des Ereignis -Namens in dieser Zelle.
Startdatum	Bearbeiten des Startdatums.
Startzeit	Bearbeiten der Startzeit.
Stärke	Bearbeiten der Stärke des Ereignisses. Der Bereich umfasst alle positiven Werte (größer als 0) mit bis zu 9 Stellen und 2 Dezimalstellen.
Verlaufsdaten ignorieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Ereignis Verlaufsdaten ignorieren soll. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Verlaufsdaten zu berücksichtigen.

Steuerelemente für Ereignisse

Ereignis hinzufügen	Klicken Sie auf diese Option, um dem Raster eine neue Zeile hinzuzufügen, deren Zellen Standardwerte enthalten.
Ereignis löschen	Klicken Sie auf diese Option, um das ausgewählte Ereignis aus dem Raster zu löschen.
Abbrechen oder Speichern	Klicken Sie, um diese Funktionen auszuführen.

Überlagerungen (Grundlagen)

In WFM repräsentiert jedes Ereignis in einer Überlagerung eine Abweichung in den Verlaufsdaten oder in der Zukunft, d. h. eine Schwankung im Interaktionsvolumen (IV) oder der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (AHT), die keinen der üblichen jahreszeitbedingten, Intra-week- oder Intraday-Trends darstellt. Falls diese Ereignisse auf denselben Abweichungstyp hinweisen (mehrfache Abweichung in der Vergangenheit oder mögliche Abweichung in der Zukunft), so können Überlagerungsereignisse in Überlagerungsgruppen angeordnet werden; diese Gruppen werden einfach als *Überlagerungen* bezeichnet. Die häufigsten Überlagerungsbeispiele sind Werbekampagnen und Katalogverteilungen.

Eine Überlagerung wirkt sich unmittelbar auf Prognosedaten auf, wenn sich das Ereignis in einer bestimmten Überlagerung über einem Prognoseintervall befindet.

Überlagerungstypen

Es gibt zwei Typen der Überlagerung, deren jeweilige Definition darauf beruht, wie WFM ihren Einfluss auf Prognosedaten berechnet:

1. Eine **Multiplikative Überlagerung** erhöht oder verringert jeden Schritt der Prognosedaten um einen bestimmten Prozentsatz. Dieser Prozentsatz ist die Auswirkungsverteilung der Überlagerung, multipliziert mit der Ereignisstärke. Das gesamte Intervall ist betroffen.

Dieser Überlagerungstyp wurde vor Version 7.6.1 als Faktor bezeichnet. Jeder Schritt (täglich oder stündlich) der Prognosedaten, die von der Überlagerung abgedeckt sind, wird anhand eines bestimmten Prozentsatzes angepasst und mit der **Ereignisstärke** multipliziert.

2. Eine **Überschreibende Überlagerung** verteilt das Volumen eines Ereignisintervalls neu. Das Gesamtintervall ändert sich nicht. Das Volumen kann von einem Ereignisschritt zu einem anderen verschoben werden.

Dieser Typ der Überlagerung wurde in Version 7.6.1 eingeführt, in der "Faktor" in "Multiplikative Überlagerung" umbenannt wurde. Der prognostizierte betroffene Gesamtzeitraum soll beibehalten und stattdessen die Verteilung der Volumen innerhalb dieses Zeitraums angepasst werden. Die Ereignisse dieses Überlagerungstyps werden im letzten Schritt der Prognose übernommen. Die saisonbedingten Komponenten (Intraday, täglich und jährlich) und multiplikativen Überlagerungen werden übernommen, bevor überschreibende Überlagerungen berechnet werden.

Die überschreibende Überlagerung verteilt die Volumen gemäß der Gewichtung (oder dem Prozentsatz) jedes Ereignisschritts (täglich oder stündlich). Dadurch wird das Volumen jedes Ereignisschritts angepasst, sodass der Ereignisschritt seinen Teil des gesamten Ereigniszeitraums entsprechend seinem Gewicht erhält.

Eine überschreibende Überlagerung verfügt beispielsweise über drei Ereignisschritte mit einem jeweiligen Gewicht von 20, 30 bzw. 50. Wenn das prognostizierte Gesamtgewicht 1.000 beträgt, erhält der erste Ereignisschritt ein Gewicht von 200, der zweite 300 und der dritte 500. Beachten Sie, dass das ursprünglich prognostizierte Gesamtgewicht des Ereignisschritts beim Berechnen der Auswirkungen auf diesen Überlagerungstyp nicht berücksichtigt wird. Die Gewichtung eines Ereignisschritts, der durch die Überlagerung selbst bestimmt wird, sowie das prognostizierte Gesamtintervall, das von dem Ereignis betroffen ist, werden berücksichtigt.

Wenn der Ereignisschritt (täglich oder stündlich) berechnet wird, wird dessen Summe proportional auf 15-minütige Zeittakte verteilt, für ein Volumen jedes Zeittaktes, bevor das Ereignis übernommen wurde. Auf diese Weise wird das Intraday- oder Intra-hour-Muster beibehalten.

Wenn sich das Ereignis eines überschreibenden Überlagerungstyps mit dem anderen Ereignis desselben Typs überschneidet, kann es nicht berechnet werden – auch dann nicht, wenn beide zu unterschiedlichen Überlagerungen gehören. Jedoch kann es sich mit Ereignissen von multiplikativen Überlagerungen überschneiden.

Verteilung der Auswirkung eines Ereignisses

Es gibt drei Arten, die Auswirkung jedes Ereignisschritts zu bestimmen, und sie gelten für beide Überlagerungstypen:

1. **Nach Anfang-Ende**—Die Auswirkungsverteilung einer Überlagerung bestimmt sich nach festgelegten Auswirkungswerten für Anfang und Ende. Die Auswirkung wird für jeden Ereignisschritt vom Start- bis Endwert graduell um denselben Wert geändert. Beispiel: Beträgt der Startwert 100 und der Endwert 200, bei einer täglichen Überlagerung mit einer Länge von sechs Tagen, so beträgt die Auswirkung auf den ersten Tag 100, auf den zweiten Tag 120, dann 140, 160, 180 und schließlich 200 am sechsten und letzten Tag.
2. **Durch Beibehalten der gesamten detaillierten Verteilung**—Die Überlagerung speichert die Auswirkung jedes Ereignisschritts separat. Sie kann entweder vorberechnet, vom Benutzer eingegeben oder gemischt werden.
3. **Durch Berechnung während der Prognose (*immer berechnet*)**—Die Auswirkung der Überlagerung wird immer während der Prognose berechnet. Für die erfolgreiche Berechnung sollte der Verlaufszeitraum ein oder mehrere Ereignisse enthalten, die in derselben Überlagerung sind. Die Auswirkung der Überlagerung richtet sich nach dem Prognosealgorithmus, entsprechend den Verlaufsdaten, und wird dann in der Prognose verwendet.

Ignorieren von Verlaufsdaten

Jedes Ereignis unter einem Überlagerungstyp kann das Flag **Verlaufsdaten ignorieren** aufweisen, das angibt, ob die Verlaufsdaten-Intervalldaten, die durch dieses Ereignis abgedeckt werden, in Berechnungen der Volumenprognose oder Überlagerungsauswirkung (siehe [Berechnen der Überlagerungsauswirkung](#)) einbezogen werden.

Falls für ein Ereignis das Flag **Verlaufsdaten ignorieren** nicht festgelegt wurde, werden die Daten, die durch das Ereignis abgedeckt sind, bei der Prognose berücksichtigt.

Es findet keine zusätzliche Verarbeitung von Verlaufsdaten statt, die von dem Ereignis betroffen sind (abgesehen von Ignorieren oder Verwenden).

Berechnen der Überlagerungsauswirkung

Die Auswirkung einer Überlagerung kann durch Analyse von Verlaufsdaten bestimmt werden und erfolgt mithilfe des Prognosealgorithmus. Der Algorithmus analysiert den Zeitraum von Verlaufsdaten, die ein oder mehrere zu berechnende Ereignisse der Überlagerung enthalten.

Überlagerungen können vor dem Starten der Volumenprognose oder während der Volumenprognose vorberechnet werden (siehe [Verteilung der Auswirkung eines Ereignisses](#)). Bei denselben Verlaufsdaten und Verwendung derselben Methode sollten die Ergebnisse identisch sein.

Multiplikative Überlagerungen werden berechnet, indem die saisonbedingte Komponente (jährlich, täglich oder Intraday) von der Ereigniswirkung für jedes Ereignis der Überlagerung in den gegebenen Verlaufsdaten getrennt wird. Anschließend wird die Auswirkung durch die Ereignisstärke geteilt und gemittelt. Wenn die Auswirkung für ein Ereignis des Prognoseintervalls übernommen wird, so wird sie mit der Stärke dieses Ereignisses multipliziert.

Bei **Überschreibenden Überlagerungen** wird der Prozentsatz jedes Ereignisschritts im gesamten Ereigniszeitraum für jedes Ereignis berechnet und anschließend gemittelt.

Beispiel: Ein Verlaufszeitraum hat zwei Ereignisse in einer täglichen Überlagerung, die 3 Tage lang ist. Die Tage des ersten Ereignisses sind 150, 200, 150 (30 %, 40 % und 30 % des Gesamtwerts) und die Tage des zweiten Ereignisses sind 150, 150, 200 (30 %, 30 % und 40 % des Gesamtwerts). Jeder Ereignisschritt (in diesem Fall ein Tag) wird einzeln gemittelt und die Überlagerung wird mit 30 %, 35 %, 35 % berechnet.

Assistent für die Verteilungsberechnung

Verwenden Sie diesen Assistenten, um die Verteilung einer Überlagerung zu berechnen.

1. Öffnen Sie das Modul **Prognose** und wählen Sie im Bereich "Module" die Option **Überlagerungen** aus.
2. Wählen Sie im Bereich "Objekte" eine **Überlagerung** aus.
Prerequisite: Die Überlagerungseigenschaft **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** muss aktiviert sein.
3. Klicken Sie auf **Verteilung berechnen** () oder wählen Sie **Verteilung berechnen** aus dem Menü **Aktion** aus.
Der **Assistent für die Verteilungsberechnung** wird geöffnet und zeigt die folgenden Seiten an:

Seite "Aktivitäten auswählen"

1. Wählen Sie eine oder mehrere **Aktivitäten** aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Verlaufsdaten verwenden** ein **Startdatum** und ein **Enddatum** aus oder geben Sie sie ein.
3. Optional: Aktivieren Sie **Überschneidende Vorlagen verwenden**, um die Seite **Überschneidende Vorlagen laden** zu aktivieren (siehe [unten](#)).
4. Klicken Sie auf **Weiter**.

Seite "Überschneidende Vorlagen laden"

Wählen Sie die für die Verteilungsberechnung zu verwendenden überschneidenden Vorlagen aus. Auf dieser Seite werden dieselben Steuerelemente wie **Überschneidende Prognosevorlagen laden** im **Assistenten für Volumenerstellung** verwendet.

Seite "Ereignisse auswählen"

Auf dieser Seite werden dieselben Steuerelemente wie auf der Seite **Ereignisse auswählen** im **Assistenten für Volumenerstellung verwendet**, mit einigen Unterschieden. Im Raster oben wird eine Liste von Ereignissen in der Überlagerung angezeigt, jedoch nur die Ereignisse, die in den angegebenen Verlaufsdatenbereich fallen. Das Raster enthält folgende Spalten:

Ereignis—Der Name des Ereignisses.

Zeit Startdatum—Das Startdatum und die Startzeit des Ereignisses.

Aktiviert—Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Ereignis bei den Berechnungen berücksichtigt werden soll.

Unter der Liste befinden sich weitere Steuerelemente:

1. Wählen Sie die für die Verteilungsberechnung zu verwendenden (für die Überlagerung konfigurierten) Ereignisse aus.

Wichtig

Die Steuerelemente zur Angabe der Auswirkung, die sich auf der [Seite Ereignisse auswählen](#) im **Assistenten für Volumenerstellung** befinden, werden nicht angezeigt, wenn das ausgewählte Ereignis einer Überlagerung angehört, auf deren Registerkarte [Eigenschaften](#) eine dieser Optionen festgelegt ist: **Immer die eingegebene Verteilung verwenden, Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung.**

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Verteilung**, um das Dialogfeld **Verteilung** anzuzeigen, in dem dieselben Steuerelemente enthalten sind, und dieselben Daten wie auf der [Registerkarte Verteilung](#) angezeigt werden sollten.

Die Schaltfläche **Verteilung** wird angezeigt, wenn das ausgewählte Ereignis einer Überlagerung angehört, auf deren Registerkarte [Eigenschaften](#) eine der Optionen **Immer die eingegebene Verteilung verwenden** angegeben ist.

3. Nehmen Sie die Auswahl mithilfe der Steuerelemente auf der Registerkarte **Verteilung** vor.
4. Klicken Sie auf **Beenden**.

Assistent für neue Überlagerung

Verwenden Sie den **Assistenten für neue Überlagerung** (ANÜ), um eine neue Überlagerung zu erstellen.

1. Öffnen Sie das Modul **Prognose** und wählen Sie im Bereich "Module" die Option **Überlagerungen** aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** einen **Geschäftsbereich** oder **Standort** aus.
3. Klicken Sie auf das Symbol **Neu**  oder wählen Sie **Neu** aus dem Menü **Aktion** aus.
Der Assistent für neue Überlagerung wird geöffnet und zeigt die folgenden Seiten in dieser Reihenfolge an
 - **Eigenschaften**
 - **Verwendung**
 - **Auswirkung**
 - **Betroffene Aktivitäten**
4. Wählen Sie auf jeder Seite die entsprechenden Steuerelemente aus und bedenken Sie dabei, dass durch die Aktivierung einiger Optionen andere deaktiviert werden können.

ANÜ: Seite "Eigenschaften"

Der **Assistent für neue Überlagerung** (ANÜ) wird geöffnet und zeigt diese Seiten in folgender Reihenfolge an: **Eigenschaften** (diese Seite), **Verwendung, Auswirkung** und **Betroffene Aktivitäten**.

1. Wählen Sie auf dieser Seite die entsprechenden Einstellungen aus und bedenken Sie dabei, dass durch die Aktivierung einiger Optionen andere deaktiviert werden können.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

Auf dieser Seite sind folgende Einstellungen verfügbar:

Einstellung	Beschreibung
<p><i>Feld Name</i></p>	<p>In diesem Feld können Sie den Namen der ausgewählten Überlagerung bearbeiten.</p>
<p>Für diese Überlagerung gilt: <i>radio buttons</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Auswirkung Prognose- und Gesamtwerte—Gibt an, dass sich diese Überlagerung auf die Prognose auswirken kann, indem Prognosewerte und Gesamtwerte geändert werden. Diese Option ist die Standardeinstellung. • Prognose ohne Änderung des Gesamtwerts neu verteilen—Gibt an, dass diese Überlagerung den Gesamtwert einer Prognose für einen bestimmten Zeitraum beibehalten muss, auch wenn die Verteilung der Werte innerhalb dieses Zeitraums geändert wird.
<p>Laufzeit: <i>field</i></p>	<p>Zeigt die Länge des Zeitraums an, den die ausgewählte Überlagerung belegt.</p> <p>Bearbeiten Sie dieses Feld und wählen Sie eines der zwei Optionsfelder Tage oder Stunden aus, um die Einheiten zu wählen. Der Wert muss größer als 0 (null) sein und der Standardwert ist 1.</p>
<p>Diese Überlagerung ist anwendbar auf: <i>radio buttons</i></p>	<p>Wählen Sie eines der zwei Optionsfelder IV oder AHT aus, um zu wählen, ob die Überlagerung für Interaktionsvolumen (IV) oder Durchschnittliche Bearbeitungszeit (AHT) gilt.</p>

ANÜ: Seite "Verwendung"

Der **Assistent für neue Überlagerung** (ANÜ) wird geöffnet und zeigt diese Seiten in folgender Reihenfolge an: **Eigenschaften**, **Verwendung** (diese Seite), **Auswirkung** und **Betroffene Aktivitäten**.

1. Wählen Sie auf dieser Seite die entsprechenden Einstellungen aus und bedenken Sie dabei, dass durch die Aktivierung einiger Optionen andere deaktiviert werden können.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

Auf dieser Seite sind folgende Einstellungen verfügbar:

Einstellung	Beschreibung
<p>Beim Erstellen einer Prognose diese Überlagerung wie folgt verwenden: <i>radio button group</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen—Verwendet die angegebene anfängliche Auswirkung und Endauswirkung bei der Erstellung einer Prognose. Diese Optionen sind die Standardeinstellung. Diese Option ist in der Anzeige nicht vorhanden und daher deaktiviert, wenn Sie Für diese Überlagerung gilt / Prognose ohne Änderung des Gesamtwerts neu verteilen (auf der Seite Eigenschaften) ausgewählt haben. • Immer die eingegebene Verteilung verwenden—Verwendet bei der Erstellung einer Prognose die angegebene (eingegebene) Verteilung. • Immer berechnen ohne Berücksichtigung von Auswirkungen und Verteilung—Verwendet bei der Erstellung einer Prognose diese Überlagerung, ignoriert jedoch immer Auswirkungen und Verteilung.

ANÜ: Seite "Auswirkung"

Der **Assistent für neue Überlagerung** (ANÜ) wird geöffnet und zeigt diese Seiten in folgender Reihenfolge an: **Eigenschaften**, **Verwendung**, **Auswirkung** (diese Seite) und **Betroffene Aktivitäten**.

Tipp

Diese Seite wird nur angezeigt, wenn Sie das Optionsfeld **Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen** auf der Seite **Verwendung** aktiviert haben.

1. Wählen Sie auf dieser Seite die entsprechenden Einstellungen aus und bedenken Sie dabei, dass durch die Aktivierung einiger Optionen andere deaktiviert werden können.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

Auf dieser Seite sind folgende Einstellungen verfügbar:

Einstellung	Beschreibung
<p>Auswirkungsparameter von Überlagerung (Felder)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Anfängliche Auswirkung (Feld)—Verwenden Sie dieses Feld, um die anfängliche Auswirkung auf die Überlagerung anzugeben. Bereich: 0 (Standard) und positive Zahlen. • Endauswirkung (Feld)—Verwenden Sie dieses Feld, um die Endauswirkung auf die Überlagerung anzugeben. Bereich: 0 (Standard) und positive Zahlen. <p>Diese Felder sind nur aktiviert, wenn die Option Mithilfe der angegebenen anfänglichen Auswirkung und Endauswirkung berechnen ausgewählt ist.</p>

ANÜ: Seite "Betroffene Aktivitäten"

Der **Assistent für neue Überlagerung** (ANÜ) wird geöffnet und zeigt diese Seiten in folgender Reihenfolge an: **Eigenschaften**, **Verwendung**, **Auswirkung** und **Betroffene Aktivitäten** (diese Seite).

1. Wählen Sie auf dieser Seite die entsprechenden Einstellungen aus und bedenken Sie dabei, dass durch die Aktivierung einiger Optionen andere deaktiviert werden können.
2. Klicken Sie auf **Beenden**.

Diese Seite enthält dieselben Steuerelemente und Einschränkungen wie die Registerkarte **Betroffene Aktivitäten** – eine Liste von **Aktivitäten**, die jeweils mit einem aktivierbaren Kontrollkästchen versehen sind.

Auf dieser Seite sind folgende Einstellungen verfügbar:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen links neben jeder Aktivität, um anzugeben, welche Aktivitäten durch den ausgewählten Faktor beeinflusst werden. Sie können auch das Kontrollkästchen eines Standorts aktivieren, um automatisch alle darunter aufgeführten Aktivitäten zu aktivieren.
- Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um keine Auswirkung anzugeben.

Importieren

Verlaufsdaten werden von Workforce Management (WFM) automatisch erfasst.

Alternativ können Sie Verlaufsdaten regelmäßig manuell importieren. Beispiel: Sie verfügen über eine neue Genesys WFM-Installation und möchten zuvor erfasste Verlaufsdaten importieren.

Tipp

Sie können mit WFM Prognosen und von WFM erfasste Verlaufsdaten exportieren.

Öffnen und Bearbeiten dieser Ansicht

Nur Benutzer, die Sicherheitsberechtigungen zum Bearbeiten von Verlaufsdaten und/oder Veröffentlichen in der Master-Prognose haben, können auf die Ansicht "Prognose" > "Importieren" zugreifen.

Wichtigkeit des Formats

Verwenden Sie im **Import**-Assistenten das gleiche Spaltentrennzeichen wie in der .CSV-Datei. Im **Import**-Assistenten ist dieses Spaltentrennzeichen standardmäßig festgelegt und in den aktuellen Ländereinstellungen definiert. Wenn Sie .CSV-Dateien importieren, die Daten enthalten, deren Format durch eine andere Ländereinstellung definiert ist, und das Spaltentrennzeichen in dieser Datei vom Standardtrennzeichen abweicht, ändern Sie das Spaltentrennzeichen im **Import**-Assistenten, damit es mit dem in der .CSV-Datei verwendeten Trennzeichen übereinstimmt.

Sie können mehrere Typen von Daten in eine einzelne Datei importieren.

Tipp

Wenn Sie Verlaufsdaten exportieren, beachten Sie das Format der exportierten Dateien. Der Data Importer erfordert, dass die exportierten Dateien im .CSV-Format vorliegen.

Die Datendateien müssen:

- entsprechend den Ländereinstellungen formatiert sein
- einen Zeittakt von 15, 30, 60 Minuten oder 24 Stunden verwenden (Wenn Sie Daten in die Master-Prognose importieren, verwenden Sie nur die Unterteilungen "15 Minuten" und "Täglich".)

- in aufsteigender Reihenfolge nach Datum sortiert sein

Verwenden Sie das Modul **Datenimport** zum Importieren der folgenden Daten in WFM:

Master-Prognose	Verlaufsdaten
Interaktionsvolumen-Daten	Interaktionsvolumen-Verlaufsdaten
AHT-Daten	AHT-Verlaufsdaten
Berechnete Belegschaftsdaten (in Arbeitsstunden oder MAK)	
Erforderliche Belegschaftsdaten (in Arbeitsstunden oder MAK)	

Tipp

WFM exportiert Daten wie **Interaktionsvolumen-** oder **AHT-Prognosedaten**, **Belegschafts-Prognosedaten**, **Interaktionsvolumen-** und **AHT-Verlaufsdaten** über den **Prognosebericht** im .CSV-kompatiblen Format.

Importieren von Daten

Verwenden Sie die Ansicht **Importieren** im Modul **Prognose** zum Importieren von **Interaktionsvolumen-** oder **AHT-Verlaufsdaten**, **Interaktionsvolumen-Prognosedaten**, **AHT-Prognosedaten** und **Belegschafts-Prognosedaten**.

Importieren von Daten aus einer .CSV-Datei

So importieren Sie Daten:

1. Klicken Sie im Modul **Prognose** auf **Importieren**.
2. Erweitern Sie den entsprechenden **Standort** oder **Geschäftsbereich** und wählen Sie die **Aktivität**, für die Sie Daten importieren möchten.
3. Klicken Sie im Bereich **Prognosedaten importieren** auf **Datei auswählen**.
4. Klicken Sie auf **Aus Datei importieren** , um eine .CSV-Datei auszuwählen, die die zu importierenden Daten enthält.

Tipp

Werden Daten für verschobene Aktivitäten mithilfe des 24-Stunden-Zeitraums importiert oder exportiert, so werden die Daten für jeden Tag importiert, wobei verfügbare Stunden wie folgt verwendet werden:

- Der Tagesbeginn ist das vorherige Nachtschichtende oder 00:00 Uhr, je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt.
- Das Tagesende ist das Nachtschichtende oder 24:00 Uhr, je nachdem, welcher Zeitpunkt später liegt.

5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Unterteilung** den Wert **15**, **30**, **60** oder **Täglich** aus.

Tipp

WFM importiert keine Daten für den letzten Zeittakt im ausgewählten Zeitraum, wenn Sie als Zeittakt 15, 30 oder 60 Minuten auswählen. Wenn die .CSV-Datei beispielsweise Daten für den Zeitraum vom 15.4.2005 bis zum 28.6.2005 im 15-Minuten-Zeittakt enthält, müssen Sie das **Enddatum** auf den 29.6.2005 und die **Endzeit** auf 00:00 Uhr einstellen, damit die Daten aller Zeittakte komplett importiert werden.

Beim Importieren von Verlaufsdaten mit 24-Stunden-Unterteilung berücksichtigt WFM nur verfügbare Stunden für Aktivität oder Multi-Site-Aktivität, da die Importdatei nur Daten für Tage enthält (ein Datensatz pro Tag). "Verfügbare Stunden" dient als Filter. WFM verwendet nicht die **Startzeit** und **Endzeit** auf der Seite **Datumswerte auswählen** des **Import-Assistenten**.

Wird als Zeittakt-Format 15, 30 oder 60 Minuten ausgewählt, werden die Daten der Importdatei mithilfe von

Startdatum und -zeit und **Enddatum und -zeit** gefiltert.

- Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Gebietsschema für Import** das Gebietsschema aus.

Tipp

Die Einstellungen des Parameters **Unterteilung** bestimmen, ob der Datentyp **Zeit** im Bereich **Datenspalten** zum Nachverfolgen angezeigt wird. Gebietsschema-Einstellungen ermöglichen die Analyse der Daten- und Zeittypen und deren spätere Verwendung im Importprozess.

- Klicken Sie oben im Bereich auf **Weiter**  .
Sie können jederzeit auf **Zurück** klicken, wenn Sie zum vorherigen Bereich zurückkehren müssen.
- Wählen Sie im Bereich **Datenspalten auswählen** die Option **Zeichen**, **Tabstopp** oder **Leerzeichen** als Spaltentrennzeichen aus.
Wenn Sie die Option **Zeichen** auswählen, müssen Sie ein Zeichen in dieses Feld eingeben. Zum Beispiel ein Komma.
- Geben Sie im Feld **Kommentarzeichen** ein Zeichen ein, durch das Zeilen in der .CSV-Datei als Kommentare gekennzeichnet werden.
Zum Beispiel das Rautezeichen.
- Verknüpfen Sie die Spalten im Abschnitt **Verknüpfung von Spalten mit Daten** mit dem Datentyp, den Sie in Ihrer .CSV-Datei verwenden.
Folgende Datentypspalten sind verfügbar:
 - Datum
 - Zeit
 - Master-Prognose IV
 - Master-Prognose AHT
 - Verlaufsdaten IV
 - Verlaufsdaten AHT
 - Berechnete Belegschaft, MAK
 - Berechnete Belegschaft, Personenstunden
 - Erforderliche Belegschaft, MAK
 - Erforderliche Belegschaft, Personenstunden

Tipp

Es werden keine Verlaufsdatenstatistiken in die **Master-Prognose** importiert. Festgelegte Statistiken werden nur angezeigt, wenn der Benutzer über die entsprechenden **Sicherheitsberechtigungen** verfügt.

Je nach verwendetem Spaltentrennzeichen und Kommentarzeichen werden unterschiedliche Spalten im Bereich **Verknüpfung von Spalten mit Daten** angezeigt. Damit alle entsprechenden Spalten in diesem Bereich angezeigt werden, achten Sie darauf, dass Sie ein

Trennzeichen auswählen, das mit dem in Ihrer .CSV-Datei verwendeten übereinstimmt.

Wenn Sie einen falschen Datentyp für eine Spalte auswählen, wird der Bereich **Überprüfung anzeigen** mit einer Fehlermeldung geöffnet.

11. Klicken Sie oben im Bereich auf **Weiter**  .
12. Wählen Sie im Bereich **Daten auswählen** eine der folgenden Optionen aus:
 - **Alles importieren**—Zum Importieren aller Daten in der .CSV-Datei.
 - **Folgenden Datums- und Zeitbereich importieren**—Zum Festlegen der Datums- und Zeitbereiche für die zu importierenden Daten.
13. Wenn Sie entweder "a" oder "b" in **Schritt 12** ausgewählt haben, aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jedem Tag, dessen Daten ignoriert werden sollen. Sie können die Einstellung z. B. für die Daten derjenigen Tage festlegen, an denen die Aktivität nicht geöffnet ist.

Falls in **Schritt 12** kein Datums- und Zeitbereich ausgewählt wurde, werden standardmäßig der aktuelle Tag und 12:00 am als Startdatum und Startzeit und der folgende Tag und 12:00 am als Enddatum und Endzeit verwendet.
14. Klicken Sie oben im Bereich auf "Importieren"  . Das Dialogfeld **Informationen** wird mit dem Hinweis, dass die Daten hochgeladen werden, und der Angabe des Fortschritts geöffnet.
15. Klicken Sie ggf. auf **Abbrechen**, um den Vorgang zu beenden.
16. Wenn im Dialogfeld **Informationen** angezeigt wird, dass das Hochladen der Daten beendet ist, klicken Sie auf **OK**.

Verwenden Sie das Modul **Berichte**, um Daten zu exportieren und Berichte zu erstellen. Siehe **Prognose-Bericht**.

Master-Prognose

Die Ansichten in der **Master-Prognose** lauten:

- **Master-Prognose Volumen**—Ermöglicht es Ihnen, die Interaktionsvolumen **und** AHT der Master-Prognose **anzuzeigen**.
- **Master-Prognose Belegschaft**—Ermöglicht Ihnen, die berechnete **und** erforderliche Belegschaft der Master-Prognose **anzuzeigen**.
- **Master-Prognose Überhang**—Ermöglicht das Anzeigen von **Überhang-Daten, die von WFM bei der Einsatzplanung zur Prognose der Schrumpfung verwendet werden**.
- **Master-Prognose Diagramme**—Zeigt Ihre Statistikauswahl für die Master-Prognose in **Liniendiagrammen und eine Tabelle mit Prognosewerten an**.

So öffnen Sie die Ansichten:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Master-Prognose** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Prognose** in der Werkzeugleiste **Volumen, Belegschaft, Überhang** oder **Diagramme** aus.
4. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

Volumenansicht der Master-Prognose

Verwenden Sie die Ansicht **Volumen**, um die **Interaktionsvolumen** und **AHT** der **Master-Prognose** anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Diese Ansicht bietet standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt.

Anzeigen der Ansicht "Volumen"

So zeigen Sie die Ansicht **Volumen** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Master-Prognose** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Prognose** in der Werkzeugleiste **Volumen** aus.
4. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerungen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** (*Dropdown-Liste*)—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat**, **Woche** oder **Planungszeitraum** auswählen. Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Unterteilung** 15, 30 oder 60 (Minuten) auswählen.
- **Statistiken anzeigen** (*Dropdown-Liste*)—Legen Sie fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden sollen, indem Sie eine der folgenden Optionen wählen: **Interaktionsvolumen**, **AHT**, **Interaktionsvolumen und AHT**.

- **Spalten anzeigen** (*Kontrollkästchen*) — Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an oder blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Volumen**, **Volumen %** und **AHT** aktivieren bzw. deaktivieren.
- Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl** (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumsbereich der **Master-Prognose** zu wechseln.

Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

Woche/Zeittakt	Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. (Beschriftung und Inhalt der Spalte hängen vom oben ausgewählten Datumsbereich und der Unterteilung ab.)
[Tage oder Datumswerte]	Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigt jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag. Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, gibt jede Spaltengruppe ein Datum an, die erste Zeile zeigt Tagesgesamtschichten und jede weitere Zeile zeigt die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum. (Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)
IV %	Zeigt das Interaktionsvolumen, das für jeden Tag oder Zeittakt prognostiziert wurde.
IV %	Zeigt den Prozentwert des gesamten Interaktionsvolumens an diesem Tag.
AHT	Zeigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit.
Wöchentliche Gesamtwerte	Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigen diese Spalten Wochensummen oder Mittelwerte für die Statistiken IV , IV % und AHT .

Optionen für Bereinigen und Berechnung

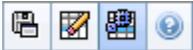
Wählen Sie diese Befehle aus dem Menü **Aktionen** oder wählen Sie deren Symbole aus der Werkzeugleiste aus:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster Master-Prognose bereinigen , in dem Sie für ausgewählte Datumsangaben und Aktivitäten Informationen aus der Master-Prognose entfernen können.

Symbol	Name	Beschreibung
	<p>Multi-Site-Aktivitäten verwenden</p>	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>

Belegschaftsansicht der Master-Prognose

Verwenden Sie die Ansicht **Belegschaft**, um die **berechnete** und **erforderliche Belegschaft der Master-Prognose** anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Diese Ansicht bietet standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Belegschaftsgrößen für Tage oder Zeittakte zeigt.

Anzeigen der Ansicht "Belegschaft"

So zeigen Sie die Ansicht "Belegschaft" an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Master-Prognose** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Prognose** in der Werkzeugleiste **Belegschaft** aus.
4. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerungen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** (*Dropdown-Liste*)—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie in der Dropdown-Liste **Zeitraum** den Eintrag **Jahr**, **Monat**, **Woche** oder **Planungszeitraum** auswählen. Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Unterteilung** 15, 30 oder 60 (Minuten) auswählen.
- **Statistiken anzeigen** (*Dropdown-Liste*)—Legt fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden. Wählen Sie aus folgenden Möglichkeiten aus: **Berechnete Belegschaft**, **erforderliche Belegschaft**, **Berechnete und erforderliche Belegschaft**.
- **Spalten anzeigen** (*Kontrollkästchen*)—Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an oder blenden Sie sie

aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Ber.** (Berechnungen) und **Erford.** (Erforderlich) aktivieren bzw. deaktivieren.

- Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl** (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumsbereich der **Master-Prognose** zu wechseln.

Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

Woche/Zeittakt	Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. (Beschriftung und Inhalt der Spalte hängen vom oben ausgewählten Datumsbereich und der Unterteilung ab.)
[Tage oder Datumswerte]	<p>Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigt jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag.</p> <p>Wenn Sie den Datumsbereich Woche auswählen, zeigt jede Spaltengruppe ein Datum; die oberste Zeile zeigt Tagesgesamtschichten gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften. Jede untere Zeile zeigt Statistiken für einen Zeittakt an diesem Datum an.</p> <p>(Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)</p>
Ber.	Zeigt die berechnete Anzahl an Agenten für jeden Tag (gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften) oder für jeden Zeittakt (gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen).
Erford.	Zeigt die erforderliche Anzahl an Agenten für jeden Tag (gemessen in Vollzeit-Arbeitskräften) oder für jeden Zeittakt (gemessen in Einzel-Skill-Entsprechungen).
[Wöchentliche Gesamtwerte]	Wenn Sie Datumsbereich Monat wählen, zeigen die Spalten rechts Wochensummen für die angezeigten Statistiken.

Optionen für "Speichern als Vorlage", "Bereinigen" und "Berechnung"

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste verwenden (diese Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Als Vorlage speichern	Öffnet den Assistenten zum Speichern als Vorlage , mit dem Sie die Daten der Master-Prognose als Prognosevorlage speichern können.
	Bereinigen	Öffnet das Fenster " Master-Prognose bereinigen ", in dem Sie für ausgewählte Datumsangaben und Aktivitäten Informationen aus der Master-Prognose entfernen können.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>

Ansicht "Überhang" der Master-Prognose

Verwenden Sie die Ansicht **Überhang**, um Überhangdaten anzuzeigen, die WFM bei der Einsatzplanung zur Prognose der Schrumpfung verwendet. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Einstellen der Rastereigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Optionen in den Bereichen **Rastereigenschaften** und **Datumsbereich** (im oberen Bereich), um das Raster anzupassen:

- Das Raster zeigt Daten für den Zeitraum eines Jahres, eines Monats, einer Woche oder eines Planungszeitraums an. Um den Zeitraum zu ändern, wählen Sie in der jeweiligen Zeile **Jahr**, **Monat**, **Woche** oder **Planungszeitraum** aus der Dropdown-Liste **Zeitraum**. (WFM Web fordert Sie zum Speichern aller ungespeicherten Änderungen auf, bevor es die Anzeige aktualisiert.)
- Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie eine **Unterteilung** von 15, 30 oder 60 Minuten einstellen.
- Verwenden Sie die standardmäßige **Datumsauswahl**, um zu einer anderen Woche zu wechseln.

Menü "Überhang"

Im Dropdown-Menü **Überhang** wird eine Liste des Überhangs angezeigt:

Gesamtsumme	Eine schreibgeschützte Statistik; der gesammelte Überhang für das ausgewählte Ziel.
Summe geplant	Eine schreibgeschützte Statistik; der gesammelte geplante Überhang für das ausgewählte Ziel.
Summe ungeplant	Eine schreibgeschützte Statistik; der gesammelte ungeplante Überhang für das ausgewählte Ziel.

Wichtig

Schreibgeschützte Statistiken erscheinen im Menü **Überhang** für das Objekt, das im Bereich **Objekt** ausgewählt ist. Wenn es sich bei dem Objekt um eine Aktivität handelt, wird in dem Menü der gesamte Überhang der **Dienstplanstatusgruppe**, der dieser Aktivität zugeordnet ist, aufgelistet. Wenn es sich bei dem Objekt um eine

Multi-Site-Aktivität handelt, wird in dem Menü der gesamte Überhang der **Dienstplanstatusgruppe**, der den untergeordneten Aktivitäten zugeordnet ist, aufgelistet.

Verwenden des Rasters

Das Raster verfügt über Spalten, die folgende Statistiken anzeigen:

Woche/Zeittakt	Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. (Beschriftung und Inhalt der Spalte hängen vom oben ausgewählten Datumsbereich und der Unterteilung ab.)
[Tage oder Datumswerte]	Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigt jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag. Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, kennzeichnet jede Spaltengruppe einen Tag (Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)
[Wöchentliche Gesamtwerte]	Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, zeigen die Spalten rechts Wochensummen für die angezeigten Statistiken.

Tipp

Sie können Daten vom Raster in eine Tabellenkalkulation kopieren und einfügen.

Verwalten der Überhangdaten der Master-Prognose

Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeugleiste benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster " Master-Prognose bereinigen ", in dem Sie für ausgewählte Datumsangaben und Aktivitäten

Symbol	Name	Beschreibung
		Informationen aus der Master-Prognose entfernen können.

Master-Prognose-Diagrammansicht

Verwenden Sie die **Diagrammansicht**, um **Master-Prognosedaten** in einem Liniendiagramm und eine Tabelle mit Prognosewerten anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Anzeigen der Diagrammansicht

So zeigen Sie die **Diagrammansicht** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Master-Prognose** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Prognose** in der Werkzeugleiste **Diagramme** aus.
4. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerungen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** (*Dropdown-Liste*)—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat**, **Planungszeitraum**, **Woche** oder **Tag** auswählen.
- **Unterteilung** (*Dropdown-Liste*)—Geben Sie die Schrittweite (Unterteilung) der angezeigten Daten an, indem Sie eine Option aus diesem Menü wählen. Die Auswahlmöglichkeiten hängen von Ihrer Auswahl in der Dropdown-Liste **Zeitraum** ab:
 - Wenn Sie **Jahr** auswählen: **monatlich**, **wöchentlich** oder **täglich**.
 - Wenn Sie **Monat** auswählen: **wöchentlich** oder **täglich**.
 - Wenn Sie **Planungszeitraum** auswählen: **wöchentlich** oder **täglich**.
 - Wenn Sie **Woche** auswählen: **15** (Minuten), **30** (Minuten), **60** (Minuten), **täglich**.

- Wenn Sie **Tag** auswählen: **15** (Minuten), **30** (Minuten) oder **60** (Minuten).
- **Statistiken anzeigen** (*Dropdown-Liste*)—Legt fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden. Wählen Sie aus folgenden Möglichkeiten aus: **Interaktionsvolumen**, **AHT**, **Interaktionsvolumen und AHT**, **Berechnete Belegschaft**, **Erforderliche Belegschaft**, **Berechnete und erforderliche Belegschaft**, **Berechnete Belegschaft und berechnete Multi-Skill-Belegschaft**. Spalten in der Tabelle werden entsprechend der ausgewählten Statistik angezeigt.
- Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl** (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumsbereich der **Master-Prognose** zu wechseln.

Lesen der Daten

Das Diagramm zeigt die Statistiken, die Datumswerte, die Zeitspanne und die Unterteilung, die Sie vorher gewählt haben. Die vertikale Achse gibt die gezeigten Einheiten an. Bei der grafischen Darstellung mehrerer Statistiken zeigen die rechte und linke vertikale Achse für die beiden Statistiken verschiedene Einheiten an.

Die **Legende** im unteren Bereich identifiziert die Farben, in denen das Diagramm bestimmte Statistiken, Ereignisse oder Verlaufsdaten darstellt. Die **Legende** ändert sich je nach den von Ihnen oben ausgewählten Statistiken. Spezielle Ereignisse werden im Diagramm markiert.

Bereinigen, Berechnung und Optionen

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste verwenden (diese Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster " Master-Prognose bereinigen ", in dem Sie für ausgewählte Datumsangaben und Aktivitäten Informationen aus der Master-Prognose entfernen können.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der Objekt -Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität , einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben. Wenn Sie für diese Option Ein festlegen,

Symbol	Name	Beschreibung
		behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen , in dem Sie das Diagramm weiter anpassen können.

Optionen für die Master-Prognosediagramme

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Anzeige der Ansicht **Master-Prognose Diagramme** anzupassen:

1. Wählen Sie eine Statistik aus der Dropdown-Liste **Statistiken anzeigen**.
2. Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf **Optionen**.

Abhängig von der oben ausgewählten Statistik wird eine der folgenden Versionen des Dialogfelds **Optionen** geöffnet.

- Um ein in der Tabelle aufgeführtes Hilfethema aufzurufen, klicken Sie auf den entsprechenden Link. Nun folgt eine Erläuterung der Optionen, die Ihnen für diese Statistik im Fenster **Optionen** zur Verfügung stehen.

Ausgewählte Statistik	Hilfethema für das entsprechende Dialogfeld "Optionen"
Interaktionsvolumen	Diagrammansicht - Optionen (IV)
AHT	Diagrammansicht - Optionen (AHT)
Interaktionsvolumen und AHT (nicht verfügbar in der Ansicht "Verlaufsdaten Diagramme")	Diagrammansicht - Optionen (IV und AHT)
Erforderliche Belegschaft (nicht verfügbar in der Ansicht "Verlaufsdaten Diagramme")	Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)
Berechnete Belegschaft (nicht verfügbar in der Ansicht "Verlaufsdaten Diagramme")	Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)
Berechnete und erforderliche Belegschaft (nicht verfügbar in der Ansicht "Verlaufsdaten Diagramme")	Diagrammansicht - Optionen (Belegschaft)

Fenster "Master-Prognose bereinigen"

Verwenden Sie das Fenster **Master-Prognose bereinigen**, wenn Sie für bestimmte Datumsangaben und Aktivitäten Informationen aus der **Master-Prognose** entfernen möchten.

Warnung

Diese Funktion löscht alle gespeicherten Daten für den ausgewählten Datumsbereich und die ausgewählten Aktivitäten. Genesys empfiehlt, die Funktion **Master-Prognose bereinigen** nicht zu verwenden, es sei denn, dass dies unbedingt erforderlich ist. Falls Sie Daten der **Master-Prognose** löschen müssen, empfiehlt Genesys die Daten zunächst in ein Prognoseszenario zu extrahieren (mithilfe des [Assistenten zur Veröffentlichung von Prognosen](#)) und/oder eine Sicherung der WFM-Datenbank anzulegen (mit dem WFM Datenbank-Dienstprogramm).

So entfernen Sie Informationen der **Master-Prognose**:

1. Wählen Sie im Bereich **Startdatum und Enddatum** den Datumsbereich aus, für den Sie Daten entfernen möchten. Verwenden Sie dazu die Standardsteuerelemente zur [Datumsauswahl](#).
2. Wählen Sie aus der Liste **Aktivitäten** die Aktivitäten, deren Prognosedaten Sie entfernen möchten. Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten einblenden. Sie können mehrere Aktivitäten an verschiedenen Standorten auswählen.
3. Klicken Sie auf **OK**, um die von Ihnen angegebenen **Master-Prognose**-Informationen zu entfernen, oder auf **Abbrechen**, um das Fenster zu schließen, ohne die **Master-Prognose** zu ändern.

Verlaufsdaten

"Verlaufsdaten" enthält die folgenden Ansichten:

Verlaufsdatenvolumen	Zeigt Interaktionsvolumen und AHT für Verlaufsdaten an, die entweder in WFM importiert oder mithilfe von WFM Data Aggregator automatisch gesammelt wurden.
Verlaufsdaten Diagramme	Zeigt Ihre Statistikauswahl (in Form von Liniendiagrammen) und eine Tabelle für Verlaufsdaten an, die entweder in WFM importiert oder mithilfe von WFM Data Aggregator automatisch gesammelt wurden.

So öffnen Sie diese Ansichten:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Verlaufsdaten** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Verlaufsdaten** in der Werkzeugleiste **Volumen** oder **Diagramme** aus.
4. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

Ansicht "Verlaufsdatenvolumen"

Verwenden Sie die Ansicht **Volumen**, um Interaktionsvolumen für importierte oder gesammelte Verlaufsdaten anzuzeigen. Diese Ansicht bietet standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl** und ein Raster, das Statistiken für Tage oder Zeittakte anzeigt. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Anzeigen der Ansicht "Volumen"

So zeigen Sie die Ansicht **Volumen** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Verlaufsdaten** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Verlaufsdaten** in der Werkzeugleiste **Volumen** aus.
4. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

In der Ansicht werden ein Diagramm über einer Tabelle mit jeweils den gleichen Statistiken und Steuerungen angezeigt, die die Datenanzeigeeigenschaften für das Diagramm und die Tabelle festlegen.

Einstellen der Datenanzeigeeigenschaften und des Datumsbereichs

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** (*Dropdown-Liste*)—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat** oder **Woche** auswählen. Wenn Sie **Woche** wählen, können Sie den Zeitraum einer Zeile noch weiter anpassen, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Unterteilung** den Eintrag **15**, **30** oder **60** (Minuten) auswählen.
- **Statistiken anzeigen** (*Dropdown-Liste*)—Legen Sie fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden sollen, indem Sie eine der folgenden Optionen wählen: **Interaktionsvolumen**, **AHT**, **Interaktionsvolumen und AHT**.
- **Spalten anzeigen** (*Kontrollkästchen*)—Zeigen Sie Datenspalten in der Tabelle an oder blenden Sie sie aus, indem Sie die Kontrollkästchen **Volumen**, **Volumen %** und **AHT** aktivieren bzw. deaktivieren.

- Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl** (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumsbereich der **Master-Prognose** zu wechseln.

Lesen der Daten

Die Tabelle bietet Spalten, die die folgenden Statistiken anzeigen:

Woche/Zeittakt	Identifiziert den Bereich von Datumswerten oder Zeittakten in dieser Zeile. (Beschriftung und Inhalt der Spalte hängen vom oben ausgewählten Datumsbereich und der Unterteilung ab.)
[Tage oder Datumswerte]	<p>Wenn Sie den Datumsbereich Monat wählen, zeigt jede Spaltengruppe Statistiken für einen ganzen Tag.</p> <p>Wenn Sie den Datumsbereich Woche wählen, gibt jede Spaltengruppe ein Datum an, die erste Zeile zeigt Tagesgesamtschichten und jede weitere Zeile zeigt die Statistik für einen Zeittakt an diesem Datum.</p> <p>(Die Dauer eines Zeittakts hängt von der oben gewählten Unterteilung ab.)</p>
IV %	Zeigt das Interaktionsvolumen, das für jeden Tag oder Zeittakt prognostiziert wurde.
IV %	Zeigt den Prozentwert des gesamten Interaktionsvolumens an diesem Tag.
AHT	Zeigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit.
Wöchentliche Gesamtwerte	Wenn Sie den Datumsbereich "Monat" wählen, zeigen diese Spalten Wochensummen oder Mittelwerte für die Statistiken "IV", "IV %" und "AHT".

Tipp

Sie können Daten zwischen dem Raster einer Tabellenkalkulation kopieren und einfügen. Deaktivieren Sie zuvor das Kontrollkästchen **Volumen %**, sodass die Spalte **IV %** ausgeblendet ist.

So bearbeiten Sie die wöchentlichen Gesamtwerte

Wenn Sie den Zeitraum **Jahr** oder **Monat** ausgewählt haben, können Sie auf die Zelle **Wöchentliche Gesamtwerte** klicken und den dortigen Wert bearbeiten. Tägliche Werte in derselben Zeile passen ihre Werte automatisch an, sodass der neue **Wöchentliche Gesamtwert** gemäß der ursprünglichen

Volumenverteilung für jeden Wochentag neu verteilt wird. Dies ist nützlich, wenn Sie über eine Woche verfügen, bei der Sie davon ausgehen, dass das Volumen zwar ansteigen wird, sie aber erwarten, dass das Volumen Tag für Tag ungefähr mit der gleichen Rate ansteigt wie in Ihrer ursprünglichen Prognose.

Optionen für Speichern und Berechnung.

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste verwenden (diese Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Speichern	<p>Speichert Änderungen, die Sie an den Daten vorgenommen haben.</p> <p>Speichern wird in der Werkzeugleiste und im Menü Aktionen nur angezeigt, wenn Sie die Berechtigung zur Bearbeitung von Verlaufsdaten haben. So legen Sie diese Berechtigung fest:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Wählen Sie im Modul Konfiguration die Option Rollen > Rollenberechtigungen. 2. Aktivieren Sie in der Ansicht Prognose - Rollenberechtigungen das Kontrollkästchen Verlaufsdaten bearbeiten. 3. Klicken Sie auf Speichern.
	Als Vorlage speichern	<p>Öffnet den Assistenten zum Speichern als Vorlage, mit dem Sie Verlaufsdaten als Prognosevorlage speichern können.</p> <p>Wenn Sie Verlaufsdaten von IV oder AHT für eine Multi-Site-Aktivität als Vorlage speichern, werden nur die Multi-Site-Aktivitätsdaten gespeichert, aber nie die Summe der zugrunde liegenden Aktivitäten.</p>
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein</p>

Symbol	Name	Beschreibung
		<p>Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>

Assistent "Ereignisse finden"

Symbol	Name	Beschreibung
	Ereignisse finden	<p>Klicken Sie auf diese Schaltfläche (oder wählen Sie Ereignisse finden aus dem Menü Aktionen aus), um mit dem Assistenten "Ereignisse finden" bestimmte Ereignisse in den Verlaufsdaten zu suchen.</p>

Assistent "Ereignisse finden"

Verwenden Sie den **Assistenten "Ereignisse finden"**, um die Verlaufsdaten eines beliebigen Zeitraums zu durchsuchen, der eine Anomalie aufweist. Beispiel: Die AHT war am 24. Mai 2008 zwischen 20 Uhr und 21 Uhr 500 % höher als die Verlaufsnorm für diese Stunden. Dies ist eine Anomalie in den Verlaufsdaten, die der **Assistent "Ereignisse finden"** für Sie sucht.

1. Um zu diesem Dialogfeld zu gelangen, beginnen Sie in der Ansicht **Verlaufsdatenvolumen**.

2. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Ereignisse finden**  in der Werkzeugleiste oder wählen Sie **Ereignisse finden** aus dem Menü **Aktionen** aus.

3. Verwenden Sie diese Steuerelemente, um die Suche zu definieren:

<p><i>Optionsfelder</i> Suche</p>	<p>Definiert die Suchmetriken.</p> <p>Wählen Sie IV aus, um Ereignisse zu suchen, die sich auf das Interaktionsvolumen ausgewirkt haben. Wählen Sie AHT aus, um Ereignisse zu suchen, die sich auf die durchschnittliche Bearbeitungszeit ausgewirkt haben.</p>
<p><i>Optionsfelder</i> Suche mithilfe von Unterteilung</p>	<p>Definiert die Suchschritte.</p> <p>Wählen Sie Täglich aus, um die täglichen Daten zu durchsuchen. Wählen Sie Stündlich aus, um die stündlichen Daten zu durchsuchen.</p>
<p><i>Felder</i> "Startdatum" und "Enddatum"</p>	<p>Definiert die Sucheinschränkungen.</p> <p>Geben Sie ein Startdatum und ein Enddatum ein oder wählen Sie diese aus. Die Suche beginnt mit dem Startdatum und endet bei dem Enddatum.</p>
<p><i>Feld</i> Schwellenwert (%)</p>	<p>Definiert die Suchkriterien.</p> <p>Geben Sie den Prozentwert der Abweichung (von den Verlaufsdaten) ein, mit dem das zu suchende Ereignis gefunden werden kann, oder wählen Sie einen aus. Bereich: Eine positive Ganzzahl kleiner als 1000.</p> <p>Beispiel: Sie geben 500 ein, um eine Anomalie zu suchen, die mindestens 500 % des Normalwertes aufweist.</p>

Ausführen des Assistenten "Ereignisse finden"

1. Definieren Sie die Suche mithilfe der oben beschriebenen Steuerelemente.
2. Klicken Sie auf **Ereignisse finden** (oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um die Suche abubrechen).
Im Fenster oben rechts wird eine neue Registerkarte mit folgenden Objekten angezeigt:
 - Die Liste **Mögliche Ereignisse**

- Die Schaltflächen **Überlagerung erstellen** und **Ereignis erstellen**
 - Die Liste **Vorhandene Ereignisse**
3. Wählen Sie ein Objekt in der Liste **Mögliche Ereignisse** aus.
- Die Schaltflächen **Überlagerung erstellen** und **Ereignis erstellen** werden aktiviert.
 - Alle Objekte **Überlagerung/Ereignis**, die in den Datumsbereich des ausgewählten **möglichen Ereignisses** fallen, werden in der Liste **Vorhandene Ereignisse** angezeigt. Sie können jetzt eine Überlagerung (und das Ereignis, das enthalten sein muss) oder ein Ereignis erstellen (und die vorhandene Überlagerung auswählen, die enthalten sein muss).
4. Wählen Sie eine der beiden Optionen aus:
- a. Klicken Sie auf **Überlagerung erstellen**, um den **Assistenten für neue Überlagerung** zu öffnen, mit dem Sie eine neue Überlagerung erstellen und die Parameter ihres Ereignisses auf der Seite **Neues Ereignis** angeben können.
 - b. Klicken Sie auf **Ereignis erstellen**, um die Seite **Neues Ereignis** zu öffnen, auf der Sie eine vorhandene Überlagerung auswählen und die Parameter des Ereignisses festlegen können.

Liste "Vorhandene Ereignisse"

Wenn Sie fertig sind, wird der Assistent oder die Seite geschlossen und die neu erstellte Überlagerung/das neu erstellte Ereignis wird in der Liste **Vorhandene Ereignisse** angezeigt, wenn **das Auswirkungs-Startdatum/die Auswirkungs-Zeit** innerhalb des Datumsbereichs des ausgewählten **möglichen Ereignisses** liegt.

Andernfalls ist die Überlagerung/das Ereignis vorhanden, wird jedoch nicht angezeigt.

Seite "Neues Ereignis"

Die Seite **Neues Ereignis** kann vom Fenster **Ereignisse finden** aus geöffnet werden, indem Sie auf die Schaltfläche **Überlagerung erstellen** (die letzte Seite des **Assistenten zur Erstellung einer neuen Überlagerung**) oder auf die Schaltfläche **Ereignis erstellen** klicken.

1. Wählen Sie auf dieser Seite die entsprechenden Einstellungen aus und bedenken Sie dabei, dass durch die Aktivierung einiger Optionen andere deaktiviert werden können.
2. Klicken Sie auf **Weiter**.
Auf dieser Seite sind folgende Einstellungen verfügbar:

<i>Feld</i> Ereignisname	In diesem Feld sind Buchstaben, Zahlen und Symbole erlaubt. Wenn Sie den Namen eines bestehenden Ereignisses eingeben, wird es von diesem neuen Ereignis überschrieben.
<i>Drehfeld</i> Auswirkungs-Startdatum	Geben Sie das Datum ein, an dem das Ereignis beginnen soll, oder wählen Sie es aus.
<i>Drehfeld</i> Auswirkungs-Startdatum	Geben Sie zu dem Datum, das Sie im Feld Auswirkungs-Startdatum festgelegt haben, die Zeit ein, zu der das Ereignis beginnen soll, oder wählen Sie sie aus.
<i>Feld</i> Stärke	Geben Sie die Stärke des Ereignisses ein. Der Bereich umfasst alle positiven Werte (größer als 0) mit bis zu 9 Stellen und 2 Dezimalstellen.
<i>Kontrollkästchen</i> Verlaufsdaten ignorieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn das Ereignis Verlaufsdaten ignorieren soll. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um Verlaufsdaten zu berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie im Thema ""Überlagerungen (Grundlagen)"" unter " Ignorieren von Verlaufsdaten ".

Ansicht "Verlaufsdaten Diagramme"

Verwenden Sie die Ansicht **Diagramme**, um Verlaufsdaten in einem Liniendiagramm anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die [Schaltflächenbeschreibungen](#) weiter unten.



Anzeigen der Diagrammansicht

So zeigen Sie die **Diagrammansicht** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Prognose** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Prognose** in der Werkzeugleiste **Verlaufsdaten** aus.
3. Wählen Sie in der Werkzeugleiste aus dem Menü **Verlaufsdaten** die Option **Diagramme** aus.
4. Wählen Sie in der **Objekt**-Baumstruktur eine **Aktivität**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort**, einen **Geschäftsbereich** oder ein **Unternehmen**.

Festlegen von Datumswerten, Statistik, Zeitspanne und Unterteilung

Verwenden Sie diese Steuerungen, um die Anzeige der Daten im Diagramm und der Tabelle anzupassen:

- **Zeitraum** (*Dropdown-Liste*)—Ändern Sie den Zeitraum für das Diagramm und das Raster, indem Sie **Jahr**, **Monat**, **Woche** oder **Tag** auswählen.
Die Optionen in der Dropdown-Liste **Unterteilung** hängen von dem in der Dropdown-Liste **Zeitraum** ausgewählten Wert ab.
- **Statistiken anzeigen** (*Dropdown-Liste*)—Legen Sie fest, welche Daten im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden sollen, indem Sie eine der folgenden Optionen wählen: **Interaktionsvolumen**, **AHT**.
- Verwenden Sie die standardmäßigen [Steuerelemente zur Datumsauswahl](#) (im Fenster oben rechts), um zu einer anderen Woche im Datumbereich der **Master-Prognose** zu wechseln.

Interpretieren von Diagramm und Legende.

Das Diagramm zeigt die Statistiken, die Datumswerte, die Zeitspanne und die Unterteilung, die Sie

gewählt haben. Die vertikale Achse gibt die gezeigten Einheiten an.

Die **Legende** im unteren Bereich identifiziert die Farben, in denen das Diagramm bestimmte Statistiken darstellt. Die **Legende** ändert sich je nach den Statistiken, die Sie wählen.

Berechnungs- und Filteroptionen

Sie können die folgende Schaltfläche in der **Aktionen**-Werkzeugleiste verwenden (dieser Befehl ist auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>

Dienstpläne

Die Themen auf dieser Seite bieten Ihnen eine Übersicht über das Dienstplanmodul. Bevor Sie einen Dienstplan erstellen, verfahren Sie wie folgt:

1. **Konfigurieren Sie Prognoseszenarien.**
2. **Erstellen** und **veröffentlichen** Sie eine Belegschaftsprognose für jede Aktivität, die Sie einplanen möchten.

Tipp

Ein einzelnes Prognoseszenario kann Prognosen für mehrere Aktivitäten enthalten.

Sie können einen Dienstplan erstellen, bevor Sie eine Prognose veröffentlichen, aber viele Dienstplanfunktionen (z. B. Abdeckung) stehen dabei nicht zur Verfügung.

Verwenden des Moduls "Dienstplan"

Das Modul **Dienstplan** zeigt Agenten-Dienstplandaten in einer Vielzahl von Tabellen und Diagrammen an.

Mit den **Dienstplan**-Ansichten haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Erstellen von **Dienstplan-Szenarien**, einschließlich **Profilszenarien**, die für **Dienstplan-Auswahlverfahren** verwendet werden können
- **Erstellen** des **Dienstplans**
- **Veröffentlichen** und Extrahieren von Prognoseszenarien in und aus der **Master-Prognose**
- Anzeigen von Wochen- und Tagesdienstplänen für **Ihre Szenarien** und den **Master-Dienstplan**
- Berechnen der Dienstplanabdeckung für Ihre Szenarien und den **Master-Dienstplan**
- Überarbeiten von Dienstplänen nach Bedarf
- Erstellen, Anzeigen, Bearbeiten, Entfernen und Übergeben von **anstehenden Dienstplanänderungen**
- Zuweisen von Agenten zu **Profildienstplänen**, sofern Ihr Szenario solche enthält

Dienstplansicherheit

Sie können vollen Zugriff auf alle Teile des Moduls **Dienstplan** oder nur eingeschränkten Zugriff haben, abhängig von den Einstellungen, die für Ihre Berechtigungsrolle konfiguriert wurden. Siehe "**Rollen**".

Wenn Sie für bestimmte Dienstplanfunktionen keine Zugriffsberechtigung haben, ist diese Funktionalität deaktiviert.

Erläuterung der Einsatzplanung

Das Modul **Dienstplan** hilft Ihnen beim optimalen Personaleinsatz, indem es Ihnen ermöglicht, Dienstpläne dem Arbeitsaufkommen oder der Agentenverfügbarkeit in Echtzeit anzupassen. Das Modul **Dienstplan** erstellt optimale Dienstpläne auf der Basis von realen Agenten und berücksichtigt ihre Ausnahmen und Wünsche im Planungsprozess.

Workforce Management erstellt optimale Dienstpläne unter Berücksichtigung der Einschränkungen eines Standorts.

Zu den Einschränkungen gehören folgende:

- Verfügbare Ressourcen mit erforderlichen Skills
- Anforderungen an den Service-Level
- Arbeitsverträge und Unternehmensrichtlinien
- Agentenwünsche

Die Einsatzplanungsfunktion "Profil": Erstellen von Dienstplänen ohne Agenten

Mit der Funktion "Profil" können Dienstpläne ohne tatsächliche Agenten entworfen werden.

Sie können Dienstpläne erstellen, die auf benutzerdefinierten Profilen basieren, und diesen Dienstplänen dann Agenten zuweisen, oder Dienstpläne mit einer Mischung aus realen Agenten und Profilagenten erstellen.

Verwenden Sie die Einsatzplanungsfunktion "Profil", wenn Sie einen Dienstplan erstellen möchten, bevor Sie tatsächlich Agenten einstellen.

1. Verwenden Sie WFM Web für Supervisoren, um Profile zu definieren, die aus Vertragsregeln und einem Skill-Set bestehen.
2. Erstellen Sie mithilfe des Moduls **Dienstplan** Dienstpläne mit geeigneten Profilen für die Arbeit und mit den vorgesehenen eingestellten Mitarbeitern.

3. Weisen Sie den offenen Zeitnischen in den Profildienstplänen neu eingestellte Agenten zu.

Tipp

Sie müssen Profilzeitnischen reale Agenten zuweisen, bevor Sie diese Zeitnischen im **Master-Dienstplan** veröffentlichen können.

Verwenden der Ansicht "Dienstplan-Szenarien"

Mithilfe der **Szenarienansicht** können Sie bestehende Szenarien öffnen und mit ihnen arbeiten. Hier können Sie auch Dienstplan-Szenarien erstellen, bearbeiten oder löschen und im **Master-Dienstplan** veröffentlichen.

So zeigen Sie die Ansicht **Szenarien** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.

Verwenden anderer Szenarienansichten

Wenn Sie ein Szenario öffnen, wird der Name des Szenarios als Menü in der Werkzeugleiste und als Objekt im Menü "Dienstplan" angezeigt. Folgende Ansichten werden in diesem Menü angezeigt: **Abdeckung**, **Wöchentlich**, **Intraday**, **Agenten-Erweitert(e)**, **Profile/Auswahlverfahren**, **Zusammenfassung** und **Statusgruppen-Gesamtwerte**.

Um eine Ansicht für das betreffende Szenario zu öffnen, wählen Sie es im Menü **<Szenarioname>** aus.

Durch das Öffnen weiterer Szenarien werden deren Namen dem Menü **Dienstplan** hinzugefügt. Verwenden Sie das Menü **Dienstplan**, um zwischen mehreren geöffneten Szenarien zu wechseln.

Um die Ansichten eines Szenarios aus den angezeigten Listen zu entfernen, schließen Sie das entsprechende Szenario.

Verwenden der Master-Dienstplan-Ansichten

Wenn Sie Zugriffsrechte für den **Master-Dienstplan** besitzen, können Sie aus dem Menü "Dienstplan" die Option **Master-Dienstplan** auswählen. **Master-Dienstplan** wird als Menü in der Werkzeugleiste angezeigt, aus dem Sie jede der folgenden **Master-Dienstplan**-Ansichten auswählen

können: **Abdeckung**, **Wöchentlich**, **Intraday**, **Agenten-Erweitert(e)**, **Zusammenfassung**, **Statusgruppen-Gesamtwerte** und **Überstundenanforderung**. Die Ansicht **Genehmigung von Änderungen** wird nur aufgelistet, wenn Sie in WFM Web die Berechtigung **Änderungen genehmigen** besitzen.

Um die **Master-Dienstplan**-Ansichten zu öffnen, wählen Sie diese aus dem Menü aus.

Anstehende Dienstplanänderungen

Wenn Sie nicht über die Sicherheitsberechtigung **Änderungen genehmigen** verfügen, werden alle Änderungen, die Sie an einem Dienstplan-Szenario oder am **Master-Dienstplan** vornehmen, als anstehend eingegeben. Das heißt, dass sie nur für Sie sichtbar sind und erst in der öffentlich sichtbaren Version des Dienstplan-Szenarios oder des **Master-Dienstplans** erscheinen, wenn ein Benutzer, der die Berechtigung zum **Genehmigen von Änderungen am Master-Dienstplan** hat, die Änderungen prüft und **genehmigt**.

- Wenn Sie ein Dienstplan-Szenario im **Master-Dienstplan** veröffentlichen, werden anstehende Änderungen nicht veröffentlicht.
- Wenn Sie Daten aus dem **Master-Dienstplan** in ein Szenario extrahieren, erscheinen die anstehenden Änderungen nicht im Szenario.

Genehmigen von anstehenden Änderungen

Es gibt eine Reihe von Möglichkeiten, um anstehende Dienstplanänderungen anzuzeigen, zu genehmigen oder abzulehnen. Wurden die anstehenden Änderungen von einem anderen Benutzer erstellt, können Sie Folgendes verwenden:

- Die Ansicht **Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen**

Wurden die anstehenden Änderungen von Ihnen vorgenommen, können Sie Folgendes verwenden:

- Die Ansicht **Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen**
- Den **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback**
- Die Befehle **Übergeben** und **Rollback** in den Kontextmenüs der Ansicht **Dienstplan-Szenario Intraday** und **Master-Dienstplan-Intraday**
- Die Funktion "Automatisch übergeben" im **Assistenten für mehrfaches Einfügen** und im **Assistenten für mehrfaches Löschen**

Dienstplan-Szenarien

Verwenden Sie die **Ansicht "Szenarien"**, um ein neues Szenario zu erstellen oder ein bestehendes Dienstplan-Szenario zu bearbeiten. Wenn Sie ein Szenario öffnen, wird der Name dieses Szenarios als Menü in der Werkzeugleiste (und als Auswahlmöglichkeit im Menü **Dienstplan**) angezeigt. Sie können dann die folgenden Ansichten aus dem Menü **<Szenario-Name>** auswählen:

Abdeckung	Vergleicht die Belegschaftsabdeckung mit prognostizierten (berechneten oder erforderlichen) Belegschaftsdaten und kennzeichnet über- oder unterbesetzte Zeittakte.
Wöchentlich	Zeigt eine wöchentliche Zusammenfassungstabelle mit den gesamten bezahlten Stunden, Arbeitsbeginn/-ende oder Schichtnamen für die Agenten und/oder Profile eines Standorts an.
Intraday	<p>Zeigt Details des Dienstplans für einen 24- oder 36-Stunden-Zeitraum an und ermöglicht es Ihnen, Dienstpläne für einzelne oder mehrere Agenten zu ändern.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin: 5px 0;"> <p>Wichtig Sie benötigen nicht die Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen (wie für den Master-Dienstplan erforderlich), um Ihre Änderungen zu übergeben (die nur für Sie sichtbar sind). Sie können für Ihre eigenen Änderungen ein Rollback durchführen oder sie entfernen.</p> </div> <p>Sie können Ihre anstehenden Änderungen in den Ansichten Wöchentlich, Intraday und Agenten-Erweitert(e) anzeigen.</p>
Agenten-Erweitert(e)	Zeigt Dienstpläne für eine Woche oder den Planungszeitraum für einen einzelnen Agenten an.
Profile/Auswahlverfahren	Ermöglicht es Ihnen, Profilzeitnischen reale Agenten zuzuweisen.
Übersicht	Zeigt Service-Level und zugehörige Statistiken für das Szenario an.
Statusgruppe Gesamtwerte	Zeigt Gesamtwerte der Dienstplanstatusgruppe für die konfigurierten Dienstplanstatusgruppen an.

Um die Ansichten eines Szenarios zu öffnen, wählen sie diese aus dem Untermenü aus. Klicken Sie auf **Schließen**  , um es zu schließen.

Wichtig

Beim Anzeigen und Löschen von **Dienstplan**-Szenarien gelten einige

Einschränkungen:

- Benutzer müssen Zugriff auf mindestens einen **Standort** im **Dienstplan**-Szenario haben, um es anzeigen zu können.
- Benutzer müssen Zugriff auf alle **Standorte** im **Dienstplan**-Szenario haben, um das Szenario löschen zu können.

Weitere Informationen zu diesen Einschränkungen finden Sie in der Beschreibung der Konfigurationsoption *MSARestrictAccess* im *Workforce Management Administrators Guide*. Die Einstellungen für diese Option legen die Zugriffsebene für **Dienstplan**-Szenarien fest (wie oben beschrieben).

Szenarienansicht

Mithilfe von **Dienstplan-Szenarien** können Sie neue und bestehende Dienstplan-Szenarien öffnen und mit ihnen arbeiten.

Hier können Sie Dienstplan-Szenarien erstellen, bearbeiten oder löschen und im **Master-Dienstplan** veröffentlichen.

Anzeigen der Szenarienansicht

So zeigen Sie die Szenario-Ansicht an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die Tabelle "Szenarien" (eine Liste) wird oben im Bereich Daten angezeigt.

Öffnen eines Szenarios

Um ein Szenario zu öffnen, müssen Sie darauf doppelklicken oder es auswählen und dann auf das Symbol **Öffnen**  klicken.

Wenn die Ansicht **Szenarien** aktiviert ist, werden im Bereich **Objekte** folgende Optionen angezeigt:

Meine Szenarien	Zeigt Szenarien an, die Sie erstellt haben.
Freigegebene Szenarien	Zeigt freigegebene Szenarien an, die von anderen Benutzern erstellt wurden. Nur sichtbar, wenn Sie über die Berechtigung Auf freigegebene Szenarien zugreifen verfügen. Siehe die Sicherheitsberechtigungen in Rollen .
Andere Szenarien	Zeigt nicht freigegebene Szenarien an, die von anderen Benutzern erstellt wurden, sofern Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen.

So wählen Sie eine Option:

- Klicken Sie darauf. Ihre Auswahl bewirkt die Anzeige der entsprechenden Szenarien in der **Tabelle "Szenarien"**.

Lesen der Szenarientabelle

Die Tabelle **Szenarien** erscheint oben rechts im Fenster "WFM Web für Supervisoren". Ihre Zeilen zeigen Szenarien, die Ihrer Auswahl in der **Objekt**-Baumstruktur entsprechen. Die Spalten (sortierbar bis auf **Kommentare** und **Verlängertes Enddatum**) listen für jedes Szenario die folgenden Informationen auf:

Name	Der Name des Szenarios.
Startdatum, Enddatum	Das Start- und Enddatum für den Dienstplan in diesem Szenario Bereich: 1 bis 6 Wochen .
Verlängertes Enddatum	Gibt den Zeitraum aus der aktuell veröffentlichten Prognose an, anhand derer die durchschnittlichen Belegschaftsanforderungen für diesen Dienstplan berechnet werden. Beispiel: Der Dienstplan selbst deckt nur den Zeitraum zwischen Startdatum und Enddatum ab, aber die Prognose -Daten, anhand derer die Belegschaftsanforderungen für den Dienstplan berechnet werden, basieren auf dem Zeitraum zwischen Startdatum und Verlängertes Enddatum . <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tip Es ist kein Problem, wenn die Prognose-Daten einen kürzeren Zeitraum abdecken, als durch das Verlängertes Enddatum definiert ist.</p> </div>
Besitzer	Der Name des Benutzers, der das Szenario erstellt hat.
Freigegeben	Ein Häkchen kennzeichnet ein freigegebenes Szenario, ein deaktiviertes Kontrollkästchen zeigt an, dass das Szenario nicht freigegeben ist.
Kommentare	Anmerkungen, die ein Benutzer eingegeben hat, von dem das Szenario erstellt oder bearbeitet wurde.

So füllen Sie den Bereich **Daten** mit den Details des Szenarios auf:

- Klicken Sie auf eine Zeile der Tabelle **Szenarien**.

Bearbeiten eines Szenarios

So bearbeiten Sie ein Szenario:

- Doppelklicken Sie auf das Szenario in der Tabelle **Szenarien**. Oder klicken Sie in der Tabelle **Szenarien** auf die Zeile des Szenarios und dann auf **Öffnen**.

Die **nachstehend** beschriebenen Steuerelemente stehen Ihnen zur Verfügung, wenn Sie Besitzer des Szenarios sind oder zum Zugriff auf dasselbe berechtigt sind.

Erstellen und Verwalten von Szenarien

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Neu	Öffnet den Assistenten für neues Dienstplan-Szenario .
	Erstellen basierend auf...	Öffnet den Assistenten für neues Dienstplan-Szenario . Die auf den Assistentenseiten vorhandenen Daten werden aus dem Szenario kopiert, das durch Ihr Klicken auf dieses Symbol markiert wurde.
	Öffnen	Öffnet das Szenario, das in der Tabelle Szenarien ausgewählt ist. Sie können dann seine Eigenschaften mithilfe des Bereichs Daten bearbeiten.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen , um Dienstplandaten zwischen dem ausgewählten Szenario und dem Master-Dienstplan zu übertragen.
	Löschen	Löscht das ausgewählte Szenario. Schließt eine Bestätigung ein.
	Als freigegeben markieren, Als nicht freigegeben markieren	Ändert den Freigabestatus des ausgewählten Szenarios.
	Filter	Zeigt das Dialogfeld Statusfilter an, mit dem Sie festlegen können, welche Status angezeigt werden. Diese Status werden nachstehend beschrieben .
	Sortieren	Öffnet das Dialogfeld "Sortieren", welches die Sortierung nach Name, Besitzer, Freigabe, Zeitpunkt der Erstellung, Zeitpunkt der letzten Änderung, Szenariostartdatum und Szenarioenddatum ermöglicht. Sie können in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge

Symbol	Name	Beschreibung
		sortieren.

Szenarioeigenschaften – Registerkarte "Daten"

So lassen Sie sich die folgenden Steuerelemente anzeigen.

- Klicken Sie unten rechts im Bereich **Szenarioeigenschaften** auf die Registerkarte **Daten**.

Name	Klicken Sie darauf, um den Namen des Szenarios zu ändern.
Startdatum, Enddatum	Zeigt Start- und Enddatum des Szenarios an.
Verlängertes Enddatum	Zeigt das erweiterte Enddatum des Szenarios an.
Besitzer	Zeigt den Namen des Benutzers an, der das Szenario erstellt hat.
Freigegeben	Nur Anzeige; ein Häkchen kennzeichnet ein freigegebenes Szenario, ein deaktiviertes Kontrollkästchen zeigt an, dass das Szenario nicht freigegeben ist.
Erstellt, Geändert	Zeigt das ursprüngliche Erstellungsdatum und das letzte Änderungsdatum des Szenarios an.
Prognose	Zeigt das zugeordnete Prognoseszenario oder MASTER an (falls die Master-Prognose zugeordnet ist).
	<p>Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um eine Popup-Liste von Prognoseszenarien anzuzeigen. Wählen Sie anschließend eines aus, auf dem die nächste Dienstplanerstellung basieren soll. Die Tabelle listet alle Prognoseszenarien auf, die Sie auswählen können, um die nächste Dienstplanerstellung darauf zu basieren. Die erste Auswahl ist MASTER.</p> <p>Diese Liste ist nicht bearbeitbar und enthält für jedes aufgeführte Prognoseszenario die folgenden Spalten: Name, Startdatum, Enddatum, Besitzer, Freigegeben und Kommentare.</p>
Kommentare	Klicken Sie darauf, um Kommentare zum Szenario einzugeben oder zu ändern.
Speichern	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Ihre Änderungen am Namen des Szenarios und/oder an Kommentaren zu speichern. Deaktiviert, wenn es keine Änderungen gibt.
Abbrechen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Änderungen abzubrechen und den ursprünglichen Namen des Szenarios und/oder die ursprünglichen Kommentare wiederherzustellen. Deaktiviert, wenn

	es keine Änderungen gibt.
--	---------------------------

Szenarioeigenschaften – Registerkarte "Status"

Um eine Tabelle mit den folgenden Informationen anzuzeigen, klicken Sie unten rechts im Bereich **Szenarioeigenschaften** auf die Registerkarte **Status**. Die Spalten dieser Tabelle lauten:

Standort	Zeigt die Standorte an, die dieses Szenario abdeckt.
Status	In der nachstehenden Tabelle Statusspaltenwerte finden Sie alle möglichen Werte und deren Definitionen.
Start der Auktion	Das Startdatum der Auktion für dieses Szenario, das im Assistenten für die Auktions-Prozesssteuerung definiert wird. (Ausschließlich für Auktionsszenarien).
Ende der Auktion	Das Enddatum der Auktion für dieses Szenario, das im Assistenten für Auktions-Prozesssteuerung definiert wird. (Ausschließlich für Auktionsszenarien).
Verwendete Rangordnung	Das für dieses Szenario verwendete Rangordnungssystem, definiert im Dialogfeld Dienstpläne automatisch zuweisen . (Ausschließlich für Auktionsszenarien).
Zuletzt veröffentlicht	Datum und Uhrzeit, zu dem bzw. der dieses Szenario zuletzt im Master-Dienstplan veröffentlicht wurde.

Statusspaltenwerte

Diese Tabelle definiert jeden möglichen Wert, der in der Spalte **Status** erscheinen kann.

Neu	Dieses Szenario wurde soeben erstellt und es liegt kein erstellter Dienstplan für das Szenario vor.
Importiert	Dieses Szenario wurde aus dem Master-Dienstplan importiert.
Geplant	Für dieses Szenario wurde ein Dienstplan erstellt.
Geplant mit Profilen	Ein Dienstplan, der Profilagentendienstpläne enthält, wurde für dieses Szenario erstellt.
Profile zugewiesen	Ein Dienstplan, der Profilagentendienstpläne enthält, wurde für dieses Szenario erstellt, und jeder Profilagentendienstplan hat einen zugewiesenen tatsächlichen Agenten.
Veröffentlicht	Dieses Szenario wurde im Master-Dienstplan veröffentlicht.

Szenario mit anstehendem Auswahlverfahren	Für dieses Szenario wurden ein Auktionsfenster und Agenten definiert, aber das aktuelle Datum liegt vor dem Startdatum des Auktionsfensters. (Ausschließlich für Auktionsszenarien).
Auktion geöffnet	Dieses Szenario ist derzeit offen, und es kann an Auktionen teilgenommen werden. (Ausschließlich für Auktionsszenarien).
Auktion geschlossen	Dieses Szenario wurde für Auktionen geschlossen. (Ausschließlich für Auktionsszenarien).

Assistent für neues Dienstplan-Szenario

Verwenden Sie den **Assistenten für neues Dienstplan-Szenario**, um ein neues Dienstplan-Szenario zu erstellen:

1. Klicken Sie in der Werkzeugleiste der Ansicht **Dienstplan-Szenarien** auf die Schaltfläche **Neu**. Das erste der Fenster des **Assistenten für neues Dienstplan-Szenario**, **Allgemeine Parameter**, wird geöffnet.
2. Geben Sie in jedes Fenster die erforderlichen Informationen ein und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.

Tipp

- Wenn Sie in irgendeinem Fenster auf **Hilfe** klicken, wird eine **Hilfe**-Seite angezeigt, auf der die Optionen des Fensters erklärt werden.
- Wenn Sie auf **Zurück** klicken, gelangen Sie wieder zum vorherigen Fenster, falls Sie die dort vorgenommenen Eingaben ändern möchten.

3. Klicken Sie auf **Beenden**. Das Szenario wird erstellt.

In der Ansicht **Dienstplan-Szenarien** können Sie jetzt **Meine Szenarien** wählen, um das Szenario in die **Tabelle "Szenarien"** zu laden.

Neues Dienstplan-Szenario: Allgemeine Parameter

So füllen Sie das erste Fenster des Assistenten für neues Dienstplan-Szenario **Allgemeine Parameter** aus:

1. Geben Sie im Textfeld **Name** einen Namen für das Dienstplan-Szenario ein.
2. Wenn das Szenario auch für andere WFM-Benutzer verfügbar sein soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Freigegeben**.
3. Wenn dieses Szenario auf einem bereits bestehenden Szenario basieren soll, wählen Sie das bestehende Szenario aus der Dropdown-Liste **Basierend auf**.
Neue Szenarien basierend auf bereits vorhandenen Szenarien zu erstellen ist eine einfache Methode, Dienstpläne mit häufig verwendeten Einstellungen zu erstellen. Der Assistent übernimmt die Daten, Aktivitäten und Agenten (real, virtuell und Profil) des Ausgangsszenarios und wendet sie auf das neue Szenario an. Anschließend können Sie diese Parameter ändern.
4. Geben Sie in das Feld **Startdatum** das Startdatum für das Szenario ein (oder wählen Sie es aus). Sie können die entsprechenden Werte direkt in das Feld eingeben, die Pfeiltasten verwenden oder auf die Schaltfläche rechts klicken, um einen Kalender anzuzeigen.

Wichtig

Wenn in den [Einstellungen für Geschäftsbereiche](#) WeekStartDay gewählt wurde, muss der Start-Wochentag des Szenarios dieser Einstellung entsprechen. Anderenfalls beginnt Ihr Szenario am ersten Wochentag den Ländereinstellungen Ihres Betriebssystems gemäß.

5. Geben Sie in das Feld **Enddatum** das Enddatum für das Szenario ein (oder wählen Sie es aus). Die maximale Zeit zwischen **Startdatum** und **Enddatum** beträgt 42 Tage (6 Wochen).

Wichtig

Sie müssen das Szenario aus Einheiten von einer Woche erstellen. Wenn der Dienstplan beispielsweise an einem Montag beginnt, muss er an einem Sonntag enden. Dienstpläne müssen mindestens eine Woche lang und dürfen nicht länger als sechs Wochen sein. WFM Web unterliegt zu jeder Zeit und unabhängig von der Wochenanzahl im Szenario der Eingrenzung des Planungszeitraums für Ihren Standort.

6. Geben Sie ggf. in das Feld **Verlängertes Enddatum** das verlängerte Enddatum für das Szenario ein (oder wählen Sie es aus).

Wichtig

Standardwert: Enddatum des Szenarios. Dieser Wert ist nützlich, wenn Sie ein Dienstplan-Szenario für Auktionen erstellen möchten. (Verwenden Sie die [Ansicht "Profil/Auswahlverfahren"](#), um ein

Auswahlverfahren zu konfigurieren.) Bearbeiten Sie diesen Wert manuell, um ein verlängertes Enddatum für das Szenario festzulegen ... um festzulegen, dass der Dienstplan für einen längeren Zeitraum gelten wird (maximal für 6 Monate).

Beispielsweise kann **Verlängertes Enddatum** ein ganzes Vierteljahr (3 Monate) definieren. **Startdatum** und **Enddatum** können als Zeitraum von 1 Woche definiert werden, den die Agenten für Auktionen nutzen. Wenn das Dienstplan-Szenario im **Master-Dienstplan** veröffentlicht ist, wird der einwöchige Dienstplan das ganze Vierteljahr lang wiederholt.

Sie können diesen Wert auch verwenden, um einen Dienstplan ohne Auktion für reale Agenten auf dieselbe Weise zu erweitern: Erstellen Sie einen 1-6-wöchigen Dienstplan, der sich über einen langen Zeitraum wiederholt. Wenn Sie dieses Dienstplan-Szenario für die Zukunft veröffentlichen, haben Sie die Option, dass WFM Objekte aus dem **Kalender** wie z. B. arbeitsfreie Tage, Abwesenheit und Ausnahmen überlagert.

7. Optional: Geben Sie Text in das Feld **Kommentare** ein.
8. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Prognosedaten aus Prognoseszenario verwenden**, um festzulegen, dass der Dienstplan basierend auf einem Prognoseszenario statt basierend auf einer **Master-Prognose** erstellt wird.
Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, ist der nächste Assistentenbildschirm das Dialogfeld **Prognoseszenario auswählen**.
9. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Neues Dienstplan-Szenario: Prognoseszenario auswählen

Wählen Sie im **Assistenten für neues Dienstplan-Szenario** ein Prognoseszenario aus der Liste aus, um anzugeben, dass die nächste Dienstplanerstellung darauf basieren wird.

Diese Liste ist nicht bearbeitbar und enthält für jedes aufgeführte Prognoseszenario die folgenden Spalten: **Name**, **Startdatum**, **Enddatum**, **Besitzer**, **Freigegeben** und **Kommentare**.

Wichtig

Dieses Dialogfeld können Sie auch aufrufen, indem Sie auf die Schaltfläche  klicken, die neben dem Feld **Prognose** in der Ansicht **Dienstplan-Szenarien** angezeigt wird. In diesem Fall ist MASTER die erste Auswahl in der Liste, um anzugeben, dass der Dienstplan basierend auf der veröffentlichten **Master-Prognose** erstellt wird.

Neues Dienstplan-Szenario: Aktivitäten auswählen

So füllen Sie das Fenster **Aktivitäten auswählen** des Assistenten für neues Dienstplan-Szenario aus:

1. Wählen Sie alle Aktivitäten aus, die Sie in diesen Dienstplan einbeziehen möchten.
2. In der Liste **Aktivitäten** können Sie unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten einblenden.

Tipp

Sie können eine beliebige Anzahl von Aktivitäten auswählen oder Aktivitäten später hinzufügen, allerdings nur für die Standorte, die Sie jetzt in diesem Fenster auswählen. Wenn Sie **Prognosedaten aus Prognoseszenario verwenden** im Fenster **Allgemeine Parameter** dieses Assistenten aktiviert haben und im Fenster **Wählen Sie das Prognoseszenario aus** ein Prognose-Szenario ausgewählt haben, werden automatisch alle Aktivitäten aus dem Prognose-Szenario in diesem Fenster ausgewählt.

3. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agenten zusätzlich nach Verträgen filtern**, um die [Seite "Nach Verträgen filtern"](#) zu aktivieren, die (sofern aktiviert) als Nächstes angezeigt wird.
4. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Validierung des ersten Tags der Woche

WFM wendet folgende Validierungsregeln an:

- Wenn Sie Aktivitäten von zwei Geschäftsbereichen mit verschiedenen Wochenstartdaten ausgewählt haben, wird folgende Warnung angezeigt:
It is not possible to create schedule scenario for selected business units because they have different week start days. Sie müssen Geschäftsbereiche mit demselben ersten Tag der Woche auswählen, um fortfahren zu können.
- Wenn Sie Geschäftsbereiche mit demselben Wochenstartdatum, dann aber ein Szenario-Startdatum auswählen, das nicht dem ersten Tag der Woche entspricht, wird folgende Warnung angezeigt:
Selected scenario start date does not match selected business unit(s) week start day, <week day name>. Bitte kehren Sie zur vorherigen Seite zurück und wählen Sie ein geeignetes Startdatum.

Die Steuerelemente der Datumsauswahl im **Assistenten für neues Dienstplan-Szenario** verwenden die Gebietschema-Einstellungen und versuchen nicht, den ersten Tag der Woche zwangsweise zu übernehmen.

Neues Dienstplan-Szenario: Nach Verträgen filtern

Diese Seite wird im Assistenten für neues Dienstplan-Szenario nur angezeigt, wenn Sie im Fenster **Aktivitäten auswählen** das Kontrollkästchen **Agenten zusätzlich nach Verträgen filtern** aktiviert haben.

1. Wählen Sie einen oder mehrere Verträge aus der Baumstruktur aus, die Geschäftsbereiche, Standorte und Verträge umfasst.

Wichtig

Die Baumstruktur zeigt nur die Verträge, die bei der Erstellung des Szenarios aufgenommen wurden, und standardmäßig sind alle Verträge ausgewählt, die den im Fenster **Aktivitäten auswählen** ausgewählten Aktivitäten entsprechen

2. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Neues Dienstplan-Szenario: Agenten hinzufügen

So füllen Sie das Fenster **Agenten hinzufügen** des Assistenten für neues Dienstplan-Szenario aus:

1. Wählen Sie die Agenten, die in das Szenario aufgenommen werden sollen.
In the **Agents** list, you can expand **Business Units** to display their sites and expand sites to display their agents. In der Liste sind nur Agenten enthalten, die über die erforderlichen Skills für die im Fenster "**Aktivitäten auswählen**" ausgewählten Aktivitäten verfügen.
2. Um für das neue Szenario die Dienstpläne des Ausgangsszenarios (**Basierend auf**) zu verwenden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Dienstpläne kopieren**.
3. Um ein gewährtes Objekt "Ausnahme", "Abwesenheit" oder "Arbeitsfreier Tag" aus dem Kalender einzufügen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gewährte Kalenderobjekte 'Ausnahme', 'Abwesenheit' und 'Arbeitsfreier Tag' einfügen**.

Tipp

Sie können mehrere Objekte einfügen. Dieses Kontrollkästchen wird jedoch nur aktiviert, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Das Szenario, das Sie erstellen möchten, basiert auf einem vorhandenen Szenario.
- Das Kontrollkästchen **Dienstpläne kopieren** ist aktiviert.

4. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Neues Dienstplan-Szenario: Profilagenten hinzufügen

Im Fenster **Profilagenten auf der Basis realer Agenten hinzufügen** des Assistenten für neues Dienstplan-Szenario sind Profilagenten Agenten, die durch das Auslassen von Wünschen und Ausnahmen als *generisch* definiert wurden.

Einsatzplanung mit Profilen

Sie können Dienstplan-Szenarien mit einer Mischung aus realen Agenten und Profilen erstellen. Sie können Dienstplan-Szenarien auch basierend auf benutzerdefinierten Profilen erstellen und den sich ergebenden Dienstplänen anschließend Agenten zuweisen. Anweisungen hierzu finden Sie in den Abschnitten zu den **Profilansichten**.

Wenn Sie Profile verwenden, erstellen Sie ein Dienstplan-Szenario, das offene Dienstpläne enthält. Ein offener Dienstplan ist ein Dienstplan, dem kein Agent zugewiesen wurde. Sie können dann Agenten unter Verwendung beliebiger Kriterien in offene Dienstpläne einfügen. (WFM filtert die Liste qualifizierter Agenten automatisch basierend auf dem ausgewählten Dienstplan.)

Die Agenten werden in einer Baumstruktur angezeigt, die sich innerhalb einer Tabelle mit folgenden Spalten befindet:

- **Agenten**—Der Name jedes Agenten.
- **Anwesend**—Die Anzahl von Agentenprofilen basierend auf diesem realen Agenten, die im Szenario bereits anwesend sind. Die Anzahl ist schreibgeschützt.
- **Hinzufügen**—Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in dieser Spalte, um das Profil dieses Agenten zum Szenario hinzuzufügen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Profil nicht hinzuzufügen. Der Einfachheit halber können Sie auch ein einzelnes Kontrollkästchen für einen beliebigen *Zweig* der Baumstruktur (Geschäftsbereich, Standort oder Team) auswählen, um alle Objekte darunter auszuwählen.

So fügen Sie auf echten Agenten basierende Profil-Agenten in demselben Team als reale Agenten hinzu:

1. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen der einzelnen Agenten je nach Bedarf.

Tipp

Ein Agent, für den "Profilagent" ausgewählt wurde, übernimmt den Vertrag und die Skills des ausgewählten "realen" Agenten, seine Zeiträume werden diesem (oder einem beliebigen anderen) "realen" Agenten jedoch nicht zugewiesen. Verwenden Sie beim Erstellen von Auktionsszenarien Profilagenten. Weitere Informationen finden Sie im Thema **Auswahlverfahren-Szenario konfigurieren** im Abschnitt **Dienstplan-Auswahlverfahren**.

-
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Profilagenten, basierend auf realen Agenten, in ihre Teams platzieren**.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Neues Dienstplan-Szenario: Profile hinzufügen

So füllen Sie das letzte Fenster des Assistenten für neues Dienstplan-Szenario **Profile hinzufügen** aus:

1. Erweitern Sie die Liste **Profile** und/oder scrollen Sie in der Liste, um die in diesem Szenario zu berücksichtigende Anzahl von jedem **Vertrags**-Profiltyp festzulegen.
Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Profile einblenden. In der Liste sind nur Profile enthalten, die über die erforderlichen Skills für die im Fenster **Aktivitäten auswählen** ausgewählten Aktivitäten verfügen.
2. Ändern Sie (falls erforderlich) die Anzahl der Vorkommen des jeweiligen Profils, die in das Szenario aufgenommen werden sollen.
3. Klicken Sie auf **Beenden**.
Dadurch wird Ihr neues Szenario gespeichert und die Ansicht **Dienstplan-Szenarien** wiederhergestellt.

Profile hinzufügen vs. Profilagenten hinzufügen

Im Folgenden wird der Unterschied zwischen den Profilen in diesem Fenster und den Profilen im **vorherigen Fenster** erläutert:

- Im vorherigen Fenster **Profilagenten hinzufügen** haben Sie die Möglichkeit, *Profilagenten* auszuwählen. Das Ergebnis ist das Dienstplan-Szenario einschließlich offener Dienstpläne basierend auf hypothetischen Agenten, deren Skill-Set und **Vertrag** denen jener Agenten ähneln, deren Profil Sie ausgewählt haben.
- Im Fenster **Profile hinzufügen** wählen Sie *Profile* aus. Ein Profil basiert auf einem **Vertrag** und wird durch einen Satz einer oder mehrerer Skills und Skill-Levels definiert, die notwendig sind, damit der Agent in ein Profil passt. Bei der Dienstplanerstellung können Sie alle Kombinationen aus realen Agenten, Profilagenten und Profile darin berücksichtigen.

Dialogfeld "Dienstplan erstellen"

Das Dialogfeld **Dienstplan erstellen** wird angezeigt, nachdem Sie im **Assistenten für die Dienstplanerstellung** auf **Beenden** geklickt haben. In diesem Dialogfeld werden der Fortschritt bei der Dienstplanerstellung und grundlegende Informationen über das erstellte Dienstplanszenario angezeigt.

Der Abschnitt **Dienstplaninformationen** enthält Informationen zum Dienstplan, z. B. die enthaltenen Standorte, die Anzahl der Tage im Dienstplan-Szenario, die Anzahl der Agenten und das Startdatum für den Dienstplan.

Der Abschnitt **Erstellungsfortschritt** enthält Statusinformationen, wie Startzeit, vergangene Zeit und **Aktueller Status**, der den Fortschritt der Erstellung veranschaulicht. Nach Erstellung des Dienstplans ändert sich der Wert für **Aktueller Status** in **Fertig**, und Sie können alle Nachrichten überprüfen, die im Rahmen der Dienstplanerstellung generiert wurden. Die Anzahl der Nachrichten wird im unteren Bereich des Dialogfeldes angezeigt. Zu den weiteren Informationen in diesem Abschnitt zählen die Anzahl der Wiederholungen des Dienstplans und der minimale, maximale und wahrscheinliche **Bereich für die Agentenanzahl**, der bei dieser Dienstplanerstellung verwendet wird.

Durch Klicken auf eine der drei Schaltflächen im Dialogfeld **Dienstplan erstellen** können Sie folgende Aktionen ausführen:

- **Meldungen überprüfen**—Öffnet das **Dialogfeld Meldungen überprüfen**. Ist nur aktiviert, wenn bei der Dienstplanerstellung Meldungen generiert wurden.
- **Stoppen und Speichern**—Ist nur aktiviert, wenn **Profile optimieren** ausgewählt wird, nachdem die Anwendung den ersten gültigen Dienstplan erstellt hat (siehe **Erstellungsparameter planen**). Manchmal legt die Anwendung weitere Dienstpläne an, um einen optimalen Dienstplan zu erstellen. Um die Dienstplanerstellung zu beschleunigen, können Sie diesen Vorgang unterbrechen und die aktuellen Ergebnisse speichern. Dies kann allerdings dazu führen, dass der Dienstplan nicht optimal ist.
- **Schließen**—Schließt das Dialogfeld **Dienstplan erstellen**.

Szenarioabdeckungsansicht

Verwenden Sie die Szenarioabdeckungsansicht, um die Belegschaftsdeckung eines Dienstplans mit den Belegschaftsdaten der Prognose (berechnet und erforderlich) zu vergleichen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Diagramme und Tabellen zeigen Ihnen die Abdeckung für jeden Tag in der ausgewählten Woche, mit Gesamtsummen für die ganze Woche und das Szenario. **Überbesetzte** und **unterbesetzte** Zeittakte werden in einer jeweils anderen Farbe dargestellt.

Anzeigen der Szenarioabdeckungsansicht

So zeigen Sie die Ansicht **Szenarien** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die Tabelle **Dienstplan-Szenarien** wird angezeigt.
3. Öffnen Sie ein Szenario, indem Sie auf dessen Namen in der Tabellenliste doppelklicken oder indem Sie dessen Namen auswählen und dann auf **Öffnen**  klicken.
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Abdeckung** des geöffneten Szenarios an:

4. Wählen Sie aus dem Menü **Szenario-Name** in der Werkzeugleiste **Abdeckung** aus.
5. Wählen Sie im Bereich „Objekte“ einen einzelnen **Geschäftsbereich**, einen einzelnen **Standort** innerhalb eines Geschäftsbereichs, eine **Multi-Site-Aktivität**, eine **Aktivitätsgruppe** oder eine einzelne **Aktivität** innerhalb eines Standorts aus.

Verwenden der Tagesdiagramme und -tabellen

Die Ansicht **Abdeckung** zeigt die folgenden Informationen für Wochentage:

<p>Diagramme</p>	<p>Zeigen Deckungsinformationen für jeden Tag an, mit einem Datenpunkt für jeden Zeittakt. Wählen Sie im Dropdown-Menü „Diagrammtyp“ aus, ob die berechnete Belegschaft, die erforderliche Belegschaft oder beides (erweitert) angezeigt</p>
-------------------------	--

	werden soll. Ein leeres Diagramm gibt an, dass für diesen Tag der Standort geschlossen (oder keine geplante Aktivität vorhanden) ist.
Tabellen	Zeigen Gesamtwerte für Über- und Unterbesetzung (hinsichtlich berechneter und/oder erforderlicher Belegschaft) für jeden Tag an. Vertragliche Einschränkungen und andere konfigurierte Parameter können sich nachteilig auf die Dienstplanoptimierung auswirken.
Legende	Erläutert die Bedeutung jeder Farbe in den Diagrammen.

Lesen der Tabelle "Gesamtwerte"

Die Tabelle **Gesamtwerte** (unten rechts) zeigt Gesamtwerte der Über- und Unterbesetzung (hinsichtlich berechneter und/oder erforderlicher Belegschaft) für die ausgewählte Woche und das vollständige Dienstplan-Szenario an.

Anpassen der Szenarioabdeckungsansicht

Verwenden Sie die folgenden Steuerelemente (am oberen Ende jedes Arbeitsbereichs), um die Dienstplanabdeckungsdaten anzupassen:

Diagrammtyp

Wählen Sie den Typ von **Diagrammen** aus, den Sie anzeigen wollen:

Erweitert	Diagramme präsentieren Informationen für berechnete und erforderliche Belegschaft. Informationen über berechnete Belegschaft werden als Flächendiagramm mit Daten zur Über-/Unterbesetzung gezeigt, und erforderliche Belegschaft wird in einem Liniendiagramm dargestellt.
Berechnet	Diagramme präsentieren berechnete Informationen mit Daten zur Über-/Unterbesetzung.
Erforderlich	Diagramme präsentieren erforderliche Informationen mit Daten zur Über-/Unterbesetzung.

Datum

Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um zu einer anderen

Woche im Datumsbereich des Szenarios zu wechseln.

Schaltflächen der Werkzeugleiste

Verwenden Sie die Schaltflächen in der **Werkzeugleiste** (diese Befehle erscheinen auch im Menü **Aktionen**) für Folgendes:

Symbol	Name	Beschreibung
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	<p>Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können nur dann auf diese Schaltfläche klicken, wenn Sie zuvor in der Objekt-Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>
	Veröffentlichen	<p>Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen, mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios im Master-Dienstplan veröffentlichen oder einen Teil aus dem Master-Dienstplan in das ausgewählte Szenario extrahieren können.</p>
	Szenarioelemente hinzufügen/entfernen	<p>Öffnet den Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen, in dem Sie für das aktuelle Dienstplan-Szenario Aktivitäten hinzufügen sowie Agenten hinzufügen oder entfernen können.</p>
	Dienstplan erstellen	<p>Öffnet den Assistenten für die Dienstplanerstellung, der einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellt.</p>
	Dienstplan neu erstellen	<p>Öffnet den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung, mit dessen Hilfe Sie Dienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne</p>

Symbol	Name	Beschreibung
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster "Meldungen überprüfen", das Dienstplanwarnmeldungen für einen ausgewählten Standort anzeigt. Warnmeldungen sind nur sichtbar, wenn Sie einen Dienstplan für dieses Szenario erstellt und alle erzeugten Warnmeldungen gespeichert haben.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).

Berechnen von Unter- und Überbesetzung

In jedem Zeittakt kann Unter- oder Überbesetzung auftreten. WFM berechnet diese Bedingungen, indem es die **Abdeckung** mit der **Prognose** vergleicht.

- **Unterbesetzung**— = Die **Prognose** ist größer als die **Abdeckung**. Es sind zu wenige Agenten im Einsatz.
- **Überbesetzung**— = Die **Prognose** ist kleiner als die **Abdeckung**. Es sind zu viele Agenten im Einsatz.

Die

Wichtig

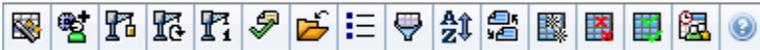
Abdeckung ist eine Schätzung der Beiträge der Agenten zu den präsentierten Aktivitäten und wird im Uhrzeitformat (hh:mm) angezeigt. Diese Beiträge beruhen auf den geplanten Aktivitäten der Agenten für jedes Zeitintervall und auf allen Dienstplanplanelementen, die diese geplanten Aktivitäten für ein Intervall beeinflussen können (z. B. für eine Pause, die nur einen Teil eines Intervalls einnimmt).

Gesamtwerte werden durch Addition der Unter-/Überbesetzung für alle Aktivitäten in einem gegebenen Zeitraum berechnet (da jeder einzelne Unter-/Überbesetzungswert für einen Zeittakt gilt).

Ansicht "Szenario Wöchentlich"

Verwenden Sie die Ansicht **Szenario Wöchentlich**, um eine Zusammenfassungstabelle mit den gesamten bezahlten Stunden, Arbeitsbeginn/-ende oder Schichtnamen anzuzeigen. Die Tabelle zeigt diese Informationen für ein ausgewähltes Szenario und für ausgewählte Agenten und/oder Profile.

Agenten können zur selben Zeit an anderen Standorten ausgewählt werden, jedoch müssen sich alle Standorte innerhalb eines einzelnen Geschäftsbereichs befinden. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



In der Ansicht **Szenario Wöchentlich** können Sie auch Zusammenfassungstabellen mit gesamten bezahlten Stunden, Arbeitsbeginn/-ende oder Schichtnamen für Ihren Planungszeitraum anzeigen. Weitere Details erhalten Sie unter **Modus**.

Anzeigen der Ansicht "Szenario Wöchentlich"

So zeigen Sie die Szenario-Ansicht an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die **Tabelle "Dienstplan-Szenarien"** wird angezeigt.
3. Öffnen Sie ein Szenario, indem Sie auf dessen Namen in der Tabellenliste doppelklicken oder indem Sie dessen Namen auswählen und dann auf **Öffnen**  klicken.
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Wöchentlich** des geöffneten Szenarios an:

4. Wählen Sie aus dem Menü **Szenario-Name** in der Werkzeugleiste **Wöchentlich** aus.
5. Wählen Sie im **Bereich „Objekte“** die entsprechenden Objekte entweder aus der **Agenten**-Baumstruktur (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) aus.
WFM wählt dann die passenden Objekte aus der jeweils anderen Baumstruktur aus.

Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können mehrere Standorte, Teams und Agenten auswählen, jedoch nur einen Geschäftsbereich.

Wenn bei der Erstellung des Dienstplans Profilagenten für diesen Standort definiert wurden, werden diese Profile innerhalb eines **Profil**-Teams angezeigt.

6. Klicken Sie auf **Daten einholen**, um die **Tabelle** der Ansicht **Wöchentlich** für die ausgewählten Agenten zu füllen.

Verwenden der Tabelle

Die Tabelle der Ansicht **Wöchentlich** enthält eine Zeile für jeden Agenten bzw. für jedes Profil, den bzw. das Sie in der **Objekt**-Baumstruktur ausgewählt haben. (Wenn am rechten Rand eine Bildlaufleiste angezeigt wird, können Sie sie verwenden, um weitere Agenten zu sehen.)

Die Tabelle besteht aus folgenden Spalten:

[Erweitern/Ausblenden]	Im Modus Planungszeitraum bietet die erste Spalte Steuerelemente zum Erweitern/Reduzieren , mit denen Sie Details des Agenten- oder Profil-Wochendienstplans ein- oder ausblenden können.
Team	Diese Spalte listet das Team jedes Agenten bzw. Profils auf.
Agent	Zwei Spalten zeigen ein Symbol, das den Vertrag dieses Agenten oder Profils repräsentiert, sowie den Namen des Agenten bzw. Profils.
[Wochenstartdatumswerte]	Bei der Anzeige von Agentendetails im Modus Planungszeitraum geben die Zeilen unter dem Namen jedes Agenten oder Profils das Startdatum für jede Woche im Szenario an.
[Wochentage]	<p>Diese Zellen zeigen Informationen des Agenten-Dienstplans für jeden Wochentag in jeder Woche im Szenario. Der Inhalt der Zellen entspricht Ihrer Auswahl in der Dropdown-Liste Daten anzeigen für.</p> <p>Wenn der Agent nicht für eine Schicht eingeplant ist, enthält die Zelle Arbeitsfreier Tag den Namen eines ganztägigen Abwesenheitstyps, der <Schicht> (für geplante Arbeitsstunden ohne Schicht) oder den Namen einer Ausnahme (für geplante Ganztagsausnahmen).</p> <p>Ein Symbol in der Zelle für einen Wochentag zeigt an, ob der Dienstplan für diesen Agenten geändert wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn der Dienstplan des Agenten für diesen Tag während der Einsatzplanung oder der Umplanung zugewiesen wurde, erscheint kein Symbol. • Es wird ein hellgraues Stiftsymbol angezeigt, wenn der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. Umplanung bearbeitet wurde. • Es wird ein Tauschsymbol angezeigt, wenn der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. • Es wird ein Vorfahrt gewähren-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) angezeigt, wenn anstehende Änderungen vorliegen, die noch nicht in das Szenario übergeben wurden. <p>Wenn mehrere Änderungen vorgenommen wurden, steht das Symbol für den aktuellen Status.</p>

Wöchentliche Gesamtwerte	Gibt die insgesamt bezahlten Stunden jedes Agenten oder Profils für die angezeigte Woche an.
Gesamtwerte für Langzeitperiode (Planungszeitraum)	Zeigt für den Planungszeitraum die Gesamtzahl bezahlter Stunden jedes Agenten oder Profils an. Zeigt die Dauer und das Startdatum des Zeitraums werden auf der Registerkarte Richtlinien > Verträge > Standorteinstellungen festgelegt.

Die Felder **Wöchentliche Gesamtwerte** und **Gesamtwerte für Zeitraum** unter der Tabelle zeigen für alle ausgewählten Agenten eine Gesamtsumme der bezahlten Stunden für den Wochen- bzw. Planungszeitraum.

Wenn die Einstellung `WeekStartDay` festgelegt wurde (unter **Geschäftsbereiche - Eigenschaften**), ist der erste Wochentag der in `WeekStartDay` angegebene Tag. Andernfalls ist der erste Wochentag derjenige, der in den Ländereinstellungen Ihres Betriebssystems festgelegt wurde.

Anpassen der Ansicht "Szenario Wöchentlich"

Um die angezeigte **Tabelle** anzupassen, verwenden Sie diese Steuerelemente am oberen Rand des Arbeitsbereichs:

Daten anzeigen für

Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste die Daten, die Sie in der Tabellenzelle jedes Tages anzeigen lassen möchten:

Bezahlte Stunden Gesamt	Insgesamt bezahlte Zeit für den Tag.
Start-/Endzeiten	Die Start- und Endzeit für die Arbeitsdauer des Agenten.
Namen von Schicht- oder Dienstplanstatus	Namen der den Agenten zugewiesenen Schichten und andere Ganztagsstatusangaben.

Modus

Wählen Sie eine(n) **Woche** oder **Planungszeitraum** aus der Dropdown-Liste **Modus**. Die Tabelle zeigt Daten für den ausgewählten Zeitraum an. Wurde kein Planungszeitraum konfiguriert oder wurden im Bereich **Objekt** mehrere Standorte ausgewählt, ist die Option **Planungszeitraum** deaktiviert.

Der Modus "Szenarioplanungszeitraum"

Im Modus **Szenarioplanungszeitraum** werden die Dienstpläne für den gesamten Planungszeitraum angezeigt, selbst wenn das Szenario einen kürzeren Bereich abdeckt als die Anzahl der Wochen in Ihrem Planungszeitraum oder wenn der Datumsbereich des Szenarios auf die Grenze zwischen zwei Planungszeiträumen fällt.

In diesen Fällen geben verschiedene Weiß- und Grautöne den Datumsbereichstyp an, den Sie gerade anzeigen lassen.

Legende zu den Planungszeitraumfarben

- **Weiß**—Weist auf Datumswerte hin, die sowohl im Szenario- als auch im Planungszeitraum liegen.
- **Hellgrau**—Weist auf Datumswerte hin, die innerhalb des Szenario-, aber außerhalb des Planungszeitraums liegen.
- **Grau**—Weist auf Datumswerte hin, die außerhalb des Szenario-, aber innerhalb des Planungszeitraums liegen.
- **Dunkelgrau**—Weist auf Datumswerte hin, die sowohl außerhalb des Szenario- als auch des Planungszeitraums liegen.

Filtern und Sortieren der Dienstplandaten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeugleiste benutzen (auch im Menü **Aktionen** verfügbar), um die angezeigte **Tabelle** noch weiter anzupassen:

Optionen	Öffnet das Dialogfeld „Optionen“ . Hier können Sie die Ansicht anpassen, einschließlich der Spalten Agentenrang und Standortname .
Filter	Ermöglicht es Ihnen, die angezeigten Informationen nach Aktivitäten und Vertragstypen zu filtern. (Wenn Sie einen neuen Filter einstellen, wird die Ansicht sofort aktualisiert.)
Sortieren	Öffnet das Dialogfeld „Sortieren“ , welches die Sortierung nach Name, Besitzer, Freigabe, Zeitpunkt der Erstellung, Zeitpunkt der letzten Änderung, Szenariostartdatum oder Szenarioenddatum ermöglicht. Sie können in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren.

Suchen nach einem Agenten

So suchen Sie einen bestimmten Agenten in der Ansicht **Szenario Wöchentlich**:

1. Um in der Tabelle nach bestimmten Agenten zu suchen, wählen Sie **Suchen** im Menü **Bearbeiten** oder drücken Sie Strg+F.
Das Dialogfeld **Agenten suchen** wird geöffnet. Sie können Agenten nach Vor- und Nachnamen suchen.
2. Geben Sie den Namen des Agenten ganz oder teilweise ein und klicken Sie dann auf **OK**.
Die Ansicht Wöchentlich wechselt zur Anzeige der Tabellenzeile für den ausgewählten Agenten.

Werkzeugleiste: Ändern des Dienstplans

Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeugleiste benutzen (oder im Menü **Aktionen**), um das angezeigte Dienstplan-Szenario zu ändern:

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen , mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios im Master-Dienstplan veröffentlichen oder einen Teil aus dem Master-Dienstplan in das ausgewählte Szenario extrahieren können.
	Dienstplanobjekte hinzufügen/entfernen	Öffnet den Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Dienstplanobjekten , in dem Sie neuen Dienstplan-Szenario Aktivitäten hinzufügen sowie Agenten hinzufügen oder entfernen können.
	Dienstplan erstellen	Öffnet den Assistenten für die Dienstplanerstellung , der einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellt.
	Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung , mit dessen Hilfe Sie Dienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne behalten können, die Sie seit der letzten Erstellung/Neuerstellung bearbeitet haben.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans , um einen Intraday-Dienstplan für einen bestimmten Tag oder Zeitraum für einen Standort, ein Team oder einen Agenten zu erstellen.
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster "Meldungen überprüfen" , das Dienstplanwarnmeldungen für einen ausgewählten Standort anzeigt. Warnmeldungen sind nur sichtbar, wenn Sie bereits einen Dienstplan für dieses Szenario erstellt und festgelegt haben, dass alle erzeugten Warnmeldungen gespeichert werden.

Symbol	Name	Beschreibung
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Ermöglicht es Ihnen, die Spalten "Agentenrang" und "Standortname" anzuzeigen oder auszublenden.
	Filter	Öffnet das Dialogfeld Filter . Ermöglicht es Ihnen, die angezeigten Informationen nach Aktivitäten und Vertragstypen zu filtern. (Wenn Sie einen neuen Filter einstellen, wird die Ansicht sofort aktualisiert.)
	Sortieren	<p>Öffnet das Dialogfeld Sortieren. In diesem Dialogfeld können Sie Dienstpläne nach Standortname, Team-Name, Agentenname (Vor- oder Nachname) oder Agentenrang sortieren. Sie können die Agenten anschließend nach Vor- oder Nachname und die gesamte Liste in auf- oder absteigender Reihenfolge sortieren. Der</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Tipps</p> <p>Agentenrang wird aufgrund von Einschränkungen, die durch die Mehrfachsortierung nach Agentenname und -rang entstehen, in anscheinend umgekehrter Reihenfolge sortiert.</p> </div>
	Tauschen	Öffnet den Assistenten für Agenten-Dienstplantausch , mit dessen Hilfe Sie die Dienstpläne zweier Agenten tauschen können.
	Mehrfach einfügen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Einfügen , mit dem Sie mehrere Objekte auf einmal in das Szenario einfügen können.
	Mehrfach löschen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Löschen , mit dem Sie mehrere Elemente auf einmal aus dem Szenario entfernen können.
	Mehrfachübergabe/-Rollback	Öffnet den Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback , mit dem Sie anstehende Änderungen in das Szenario einfügen oder

Symbol	Name	Beschreibung
	Besprechungsplaner	daraus entfernen können und für das Szenario die ursprünglichen Einstellungen wiederherstellen können. Öffnet die Planung von Ad-hoc-Besprechungen , mit der Sie für ausgewählte Agenten Besprechungen zu bereits erstellten Szenarien planen können.

Ansicht "Szenario Intraday"

Verwenden Sie die Ansicht **Intraday**, um Details des Dienstplans von Agenten und Profilen für ein ausgewähltes Szenario an einem bestimmten Tag zu verwalten. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Wenn Sie das Kontrollkästchen **Leistungsdaten anzeigen** auf der Registerkarte **Leistung** des Dialogfelds **Optionen** aktivieren, zeigt dieses Fenster auch die Leistungsdaten in einem Diagramm an. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** deaktiviert haben, werden die Daten auch in einer Tabelle angezeigt.

Sie können hier Dienstplandaten für einzelne Agenten oder Profile ändern und Dienstplandaten für mehrere Agenten und/oder Profile einfügen.

Anzeigen der Intraday-Ansicht

So zeigen Sie die Ansicht **Szenarien** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die Tabelle **Dienstplan-Szenarien** wird angezeigt.
3. Öffnen Sie ein Szenario, indem Sie auf dessen Namen in der Tabellenliste doppelklicken oder indem Sie dessen Namen auswählen und dann auf **Öffnen**  klicken.
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Intraday** des geöffneten Szenarios an:

1. Wählen Sie aus dem Menü Szenario-Name in der Werkzeugleiste **Intraday** aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** die entsprechenden Objekte aus der **Agenten**-Baumstruktur (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) aus; WFM wählt dann die passenden Objekte in der jeweils anderen Baumstruktur aus.

Tipp

Für die **Intraday**-Dienstplanansicht ist ein Standard-Leistungsziel ausgewählt. Informationen zum Ändern dieser Auswahl finden Sie unter **Leistungsdaten - Ziel**.

3. Klicken Sie auf **Daten einholen**, um das **Intraday-Leistungsdigramm** (sofern Sie dessen Anzeige aktiviert haben) und das Dienstplanraster anzuzeigen.

Anpassen der Zeitzone

Wählen Sie in diesem Dropdown-Menü aus der Ansicht oben rechts die **Zeitzone** aus, die WFM verwenden soll, um die Daten in Diagrammen und Tabellen anzuzeigen.

Verwenden des Rasters

Die **Intraday**-Ansicht enthält ein Raster mit einer Zeile pro Agent und den folgenden Feldern und Steuerungen. Sie können nach Spalte (z. B. Standort, Team, Vertrag, Agent, Mitarbeitertransport, Überstunden, bezahlten Stunden, Gesamtstunden und Startzeit) sortieren, indem Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift klicken.

<p>Anzeige Geplante Agenten</p>	<p>Gibt die Anzahl der angezeigten Agenten an (basierend auf Ihrer Auswahl in der Objekt-Baumstruktur).</p>
<p>Anzeige Bearbeitete Dienstpläne</p>	<p>Gibt die Anzahl der Agenten an, deren Dienstpläne in dieser Ansicht bearbeitet, aber noch nicht gespeichert wurden.</p>
<p>Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag"</p>	<p>Wenn Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" aktivieren, wird im Intraday-Raster der gesamte Tag angezeigt. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, erhält das Raster eine detailliertere Ansicht.</p>
<p>Datum: <i>selectors</i></p>	<p>Dies sind standardmäßigen Steuerelemente zur Datumsauswahl.</p>
<p>! <i>messages & warnings column</i></p>	<p>Diese Spalte enthält Symbole, die Informationen über die Dienstpläne des Agenten bieten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein grünes Stiftsymbol kennzeichnet Dienstplanobjekte, die Sie geändert, jedoch noch nicht gespeichert haben. • Ein rotes Stiftsymbol kennzeichnet ein Element, das einen Fehler verursacht hat. (Fehlerbedingungen sind schwerwiegender als Warnungsbedingungen.) • Ein hellgraues Stiftsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. nach der Umplanung bearbeitet wurde. • Ein Tauschsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. • Ein gelbes Stiftsymbol zeigt ein an, dass ein Objekt eine Warnmeldung generiert hat und

	<p>dass Sie die Option Später beheben ausgewählt haben.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Es wird ein "Vorfahrt gewähren"-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) angezeigt, wenn anstehende Änderungen vorliegen, die noch nicht in das Szenario übernommen wurden. • Es werden ein Agentensymbol und ein rotes Kontrollkästchen für jeden Dienstplantag angezeigt, der ein gewährtes Kalenderobjekt enthält (wenn die Option Agenten mit gewährtem und geplantem Turnusmuster anzeigen oder ein beliebiger anderer Kalenderwunsch im Dialogfeld „Optionen“ ausgewählt ist). <p>Doppelklicken Sie auf ein gelbes oder rotes Symbol, um Meldungsdetails zu überprüfen und nicht gespeicherte Objekte aufzulösen.</p>
<i>Spalte</i> Standort	In dieser Spalte wird der zugewiesene Standort für jeden Agenten angezeigt.
<i>Spalte</i> Team	Diese Spalte listet das zugewiesene Team für jeden Agenten auf.
<i>Spalte</i> Vertrag	Diese Spalte gibt den zugewiesenen Vertrag für jeden Agenten an. In der Spalte wird das Vertragssymbol  angezeigt.
<i>Spalte</i> Agent	Diese Spalte gibt den Namen jedes Agenten an.
<i>Spalte</i> Mitarbeitertransport	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Teilnahme an Mitarbeitertransport-Gruppen am ausgewählten Tag an.
<i>Spalte</i> Überstunden	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds "Optionen") angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Dauer der Überstunden am ausgewählten Tag an.
<i>Spalte</i> Bezahlte Stunden	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die bezahlten Stunden jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
<i>Spalte</i> Gesamtstundenzahl	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, wird darin die Gesamtstundenzahl jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
<i>Spalte</i> Startzeit	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die Startzeiten jedes Agenten für die Arbeit des ausgewählten Tages aufgeführt.
<i>Symbol</i>  (Zugängliche Details zum Dienstplan)	Wenn dieses Symbol (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um das Dialogfeld Zugängliche Details

	<p>zum Dienstplan anzuzeigen, in dem Befehle für sehbehinderte Benutzer und die Screenreader, die sie verwenden, vereinfacht und eingerichtet werden können.</p>
<p>Spalte * (Memo)</p>	<p>Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, gibt ein Sternchen (*) an, dass ein Kommentar oder zusätzliche Informationen für den angegebenen Agenten und Dienstplantag gespeichert wurden.</p> <p>Doppelklicken Sie auf eine Spaltenzelle, um das Memo anzuzeigen oder zu bearbeiten.</p>
<p>Spalte [Zeittakte]</p>	<p>Diese Spalten kennzeichnen die Dienstplanobjekte des Agenten in jedem Zeittakt. Um mehr Details anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen „Ansicht Voller Tag“ und/oder ändern Sie die Spaltengröße.</p> <p>Um jeweils nur am Dienstplan eines einzelnen Agenten Änderungen vorzunehmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Zeittakt, den Sie ändern möchten, und wählen Sie dann den Befehl aus dem Kontextmenü aus. Anweisungen und Erklärungen finden Sie unter Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten.</p>
<p>[Horizontale Bildlaufleiste]</p>	<p>Wird unterhalb der Tabelle angezeigt, wenn durch die Deaktivierung des Kontrollkästchens Ansicht "Voller Tag" einige Zeittakte außerhalb des Bildschirmbereichs angezeigt werden. Scrollen Sie die Anzeige nach rechts, um spätere Zeittakte zu sehen.</p>
<p>Legende</p>	<p>Zeigt den bestimmten Dienstplanobjekt-Typ an, den jede Balkenfarbe verkörpert.</p>
<p>Feld Details</p>	<p>Wenn Sie auf die Zeile eines Agenten klicken, listet dieses Feld die geplanten Aktivitäten des Agenten für den ausgewählten Tag auf. Es wird nur so viel Text angezeigt, der in eine Zeile passt. Zusätzliche Informationen werden nicht angezeigt.</p>

Anpassen des Rasters

Sie können mehrere Zeittakte anzeigen, indem Sie die Größe einiger Spalten links von der Tabelle ändern. Weitere Informationen finden Sie unter "**Erste Schritte**".

Suchen nach einem Agenten

So suchen Sie einen bestimmten Agenten in der Ansicht **Szenario Intraday**:

1. Mit dem Dialogfeld **Agent suchen** können Sie in der Tabelle nach bestimmten Agenten suchen. Wählen Sie aus dem Menü **Bearbeiten** die Option **Suchen** aus, oder drücken Sie Strg+F, um es zu öffnen. Das Dialogfeld **Agent suchen** wird geöffnet.
2. Suchen Sie nach Vor- oder Nachnamen. Geben Sie den Namen des Agenten ganz oder teilweise ein und klicken Sie dann auf **OK**. Die Ansicht **Intraday** wechselt zur Anzeige der Tabellenzeile für den ausgewählten Agenten.

Werkzeugleiste: Ändern der Dienstpläne für mehrere Agenten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste benutzen (auch im Menü **Aktionen** verfügbar), um die Dienstpläne von mehreren Agenten gleichzeitig zu ändern, die angezeigte **Tabelle** weiter anzupassen oder das ausgewählte Szenario zu ändern:

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen , mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios im Master-Dienstplan veröffentlichen oder einen Teil aus dem Master-Dienstplan in das ausgewählte Szenario extrahieren können.
	Szenarioelemente hinzufügen/entfernen	Öffnet den Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen , in dem Sie für das aktuelle Dienstplan-Szenario Aktivitäten und Agenten hinzufügen oder entfernen können.
	Dienstplan erstellen	Öffnet den Assistenten für die Dienstplanerstellung , mit dessen Hilfe Sie einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellen können.
	Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung , mit dessen Hilfe Sie Agentendienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne behalten können, die Sie seit der letzten Erstellung/Neuerstellung bearbeitet haben.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans , um einen Intraday-Dienstplan für einen bestimmten Tag oder Zeitraum für einen Standort, ein Team oder

Symbol	Name	Beschreibung
		einen Agenten zu erstellen.
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster Meldungen überprüfen , das Dienstplanwarnmeldungen auflistet, die der Server für einen ausgewählten Standort zurückgibt.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Damit können Sie die Ansicht anpassen, indem Sie beispielsweise festlegen, ob die Verfügbarkeit der Agenten angezeigt werden soll, ob die Anzeige 24-stündig oder 36-stündig dargestellt werden soll, ob Leistungsdaten angezeigt werden sollen und ob die Spalten für Standortname , Mitarbeitertransport , Überstunden , bezahlte Stunden , Gesamtstundenzahl , Startzeit und Kommentare ein- oder ausgeblendet werden sollen.
	Filter	Ermöglicht Ihnen, die angezeigten Dienstplaninformationen zu filtern .
	Sortieren	Ermöglicht Ihnen, die Tabelle zu sortieren .
	Automatisch übergeben	Die Werkzeugleisten-Schaltfläche Automatisch übergeben dient zur Aktivierung und Deaktivierung der Funktion "Automatisch übergeben". Die Funktion kann auch dadurch aktiviert und deaktiviert werden, dass Sie Automatisch übergeben aus dem Menü Aktionen auswählen. Ist sie aktiviert, werden Änderungen direkt in das Szenario übernommen. Ist diese deaktiviert, erhalten die Änderungen den Status "Anstehend" und können übergeben/genehmigt werden, bevor sie in die öffentlich verfügbare Version des

Symbol	Name	Beschreibung
		Dienstplan-Szenarios aufgenommen werden.
	Tauschen	Ermöglicht Ihnen, die Dienstpläne zweier Agenten zu tauschen .
	Mehrfach einfügen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Einfügen , mit dessen Hilfe Sie Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage, Schichten, markierte Zeit und Arbeits-Sets für mehrere Agenten oder Teams einfügen können.
	Mehrfach löschen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Löschen , mit dem Sie mehrere Elemente auf einmal aus dem Szenario entfernen können.
	Mehrfachübergabe/-Rollback	Öffnet den Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback , mit dem Sie anstehende Änderungen (Änderungen, die eingegeben wurden, als die Funktion "Automatisch übergeben" ausgeschaltet war) in das Dienstplan-Szenario einfügen oder daraus entfernen können und für das Szenario die ursprünglichen Einstellungen wiederherstellen können.
	Speichern	Speichert alle Änderungen, die Sie am aktuellen Szenario vorgenommen haben. (Wenn der Server nicht alle Änderungen speichern kann, zeigen rote und gelbe Symbole in der ersten Spalte des Rasters die Agenten an, für die Sie Fehler beheben oder Warnungen bestätigen müssen.
	Besprechungsplaner	Öffnet die Planung von Ad-hoc-Besprechungen , mit der Sie für ausgewählte Agenten Besprechungen zu bereits erstellten Szenarien planen können.
	Auf aktuellen Tag verschieben	Auch als Schaltfläche <i>Heute</i> bezeichnet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.

Tipp

- Informationen über detaillierte Dienstplanänderungen für einzelne Agenten (z. B. Einfügen, Bearbeiten oder Löschen von Dienstplanobjekten des Agenten) finden Sie unter **Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten**.
- Wenn Sie Dienstpläne in der Ansicht **Intraday** ändern und nicht auf **Speichern** klicken, werden Sie zum Speichern der Änderungen aufgefordert, sobald Sie ein anderes Modul oder eine andere Ansicht wählen oder bestimmte Assistenten oder untergeordnete Fenster öffnen.
- Wenn Sie die Start- oder Endzeit der Schicht für einen Agenten ändern, der zu einer Mitarbeitertransport-Gruppe gehört, wird in diesen Ansichten beim Speichern der Änderung eine Warnmeldung angezeigt.

Die Leistungsdatenanzeige

Durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Leistungsdaten anzeigen** auf der Registerkarte **Leistung** des Dialogfelds **Optionen** werden oben in der Ansicht **Szenario Intraday** ein Diagramm und eine Tabelle hinzugefügt.

Tipp

Die Tabelle wird nur dann angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** deaktivieren.

So konfigurieren Sie die Leistungsdatenansichten:

1. Wählen Sie ein Ziel für die Leistungsdaten, indem Sie auf die Schaltfläche neben der Beschriftung **Ziel:** klicken.
Die angezeigte **Liste „Ziel auswählen“** enthält die Aktivitäten, die mit dem im Bereich **Objekte** ausgewählten Standort verknüpft sind, Aktivitätsgruppen sowie die Multi-Site-Aktivitäten, die mit dem aktuellen Szenario verknüpft sind.
2. Wählen Sie die Unterteilung, nach der Leistungsdaten präsentiert werden sollen: **15**, **30** oder **60** Minuten.
3. Wählen Sie den Datentyp, der im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden soll.
Schedule coverage appears as a red line on the graph.
4. Sie konfigurieren das Diagramm, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Diagrammtyp** einen Wert auswählen:
 - **Berechnet** (Standard)
 - **Erforderlich**

- **Erweitert** (sowohl **Berechnet** als auch **Erforderlich**)

In der Tabelle werden immer Werte der Dienstplanabdeckung und die berechnete Belegschaft angezeigt. Je nach Ihrer Auswahl auf der Registerkarte **Leistung** im Dialogfeld **Optionen** können auch zusätzliche Werte angezeigt werden.

Wenn Sie keine automatischen Aktualisierungen verwenden, klicken Sie auf **Leistungsdaten**

aktualisieren , um die Leistungsdatenansicht zu aktualisieren.

Sie können **Automatisch aktualisieren** auf der Registerkarte **Leistung** im Dialogfeld **Optionen** auswählen.

Die Beschriftung **Multi-Skill aktiviert** wird auf der rechten Seite der **Leistungsdatenanzeige** angezeigt, wenn Sie die Option **Multi-Skill aufteilen** aktiviert haben. Siehe auch den *Workforce Management Administrator's Guide*.

Szenario Intraday: Assistent zur Veröffentlichung von Dienstplänen

Verwenden Sie den **Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen**, um einen Datumsbereich aus dem ausgewählten Szenario im **Master-Dienstplan** zu veröffentlichen oder um einen Datumsbereich aus dem **Master-Dienstplan** im ausgewählten Szenario zu extrahieren.

Klicken Sie in einer Szenarioansicht auf **Veröffentlichen** . Der Assistent wird aktiviert und zeigt diese Fenster an:

Fenster "Aktion wählen"

1. Wählen Sie das Optionsfeld aus, das der von Ihnen gewünschten Aktion entspricht:
 - **Im Master-Dienstplan veröffentlichen**
 - **Aus dem Master-Dienstplan extrahieren**
2. Klicken Sie auf **Weiter**.

Aus dem Fenster "Szenarien" in den Master-Dienstplan veröffentlichen

Dieses Fenster wird nur angezeigt, wenn Sie im vorherigen Fenster **Im Master-Dienstplan veröffentlichen** ausgewählt haben.

1. Nehmen Sie folgende Auswahl vor:
 - a. Verwenden Sie im Bereich **Datumswerte** die Drehfelder oder Kalender, um das **Startdatum** und **Enddatum** für das ausgewählte Szenario festzulegen.
Dieser Datumsbereich ist die *Veröffentlichungsquelle*.
 - b. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Veröffentlichungsdatumsbereich**, um diesen Bereich zu aktivieren, und verwenden Sie dann die Drehfelder oder Kalender, um das **Startdatum** und **Enddatum** für den **Master-Dienstplan** festzulegen.
Dieser Datumsbereich ist das *Veröffentlichungsziel*.
 - c. Wählen Sie im Bereich **Agenten** in einer Objekt-Baumstruktur einzeln oder in Gruppen Agenten durch Auswahl von Teams, Standorten, Geschäftsbereichen oder Unternehmen aus.
 - d. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **„Kalendereinträge zu Gewährte Ausnahme, Abwesenheit und Arbeitsfreier Tag einfügen“**, um festzulegen, dass diese Aktion während der

Veröffentlichung ausgeführt wird.

2. Klicken Sie auf **Beenden** (oder **Vorherige**, um zum Fenster **Aktion wählen** zurückzukehren).

Fenster "Aus Master-Dienstplan in Szenario extrahieren"

Dieses Fenster wird nur angezeigt, wenn Sie im vorherigen Fenster **Aus Master-Dienstplan extrahieren** ausgewählt haben.

1. Nehmen Sie folgende Auswahl vor:
 - a. Verwenden Sie im Bereich **Datumswerte** die Drehfelder oder Kalender, um das **Startdatum** und **Enddatum** für das ausgewählte Szenario festzulegen. Dieser Datumsbereich ist die *Veröffentlichungsquelle*.
 - b. Wählen Sie im Bereich **Agenten** in einer Objekt-Baumstruktur einzeln oder in Gruppen Agenten durch Auswahl von Teams, Standorten, Geschäftsbereichen oder Unternehmen aus.
2. Klicken Sie auf **Beenden** (oder **Vorherige**, um zum Fenster **Aktion wählen** zurückzukehren).

Szenario Intraday: Leistungsdaten – Ziel

Um die Leistungsdaten in der Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** oder der Ansicht **Dienstplan-Szenario Intraday** anzuzeigen, müssen Sie ein Ziel auswählen. Das Ziel ist die Quelle der Leistungsdaten. Sie können das Unternehmen, einen Geschäftsbereich, einen Standort, eine Aktivitätsgruppe oder eine Aktivität (entweder Multi-Site oder Single-Site) wählen.

So ändern Sie das Fenster **Ziel wählen**:

- Klicken Sie im Ansichtsfenster **Dienstplan Intraday** auf die Schaltfläche **Ziel:**



Wichtig

Diese Option ist nur dann verfügbar, wenn Sie das Anzeigen der Leistungsdaten durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Leistungsdaten anzeigen** auf der Registerkarte **Leistung** des Dialogfelds „Anzeigooptionen“ festgelegt haben.

Auswählen der richtigen Zeitzone

Wenn Sie im Bereich **Objekt** einen Standort auswählen (z. B. Berlin), müssen Sie auch die Zeitzone des Standorts festlegen. Diese Zeitzone kann sich von der Zeitzone der Datenquelle unterscheiden. Sie können die Zeitzone manuell ändern, indem Sie die entsprechende Zeitzone aus der Dropdown-Liste **Zeitzone** auswählen, die sich rechts oben in der Ansicht **Intraday** befindet. Die ausgewählte Zeitzone wird auf das Raster und die Diagramme angewendet, die angezeigt werden, wenn Sie Leistungsdaten anfordern. Dienstpläne und alle anderen Anzeigen werden so in der ausgewählten Zeitzone angezeigt, unabhängig von der Lokalzeit der Datenquelle (WFM nimmt die Zeitumrechnung entsprechend vor).

Anzeigen von Multi-Site-Aktivitätsdaten

Wählen Sie das Kontrollkästchen **Multi-Site-Aktivitäten verwenden** aus, um Prognosedaten anzuzeigen, die von Multi-Site-Aktivitäten (MSAs) abgerufen werden, und um Dienstplandaten anzuzeigen, die von der Summe/dem Durchschnitt der **Aktivitäten** unter dem ausgewählten Ziel (MSA, Geschäftsbereich oder Standort) abgerufen werden. Alle Daten werden entsprechend der Zeitzone der Standorts umgewandelt, den Sie im Bereich **Objekt** ausgewählt haben.

Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Multi-Site-Aktivitäten verwenden**, um alle MSA-Daten als Summe/Durchschnitt anzuzeigen. Alle Daten werden entsprechend der Zeitzone des ausgewählten Standorts umgewandelt.

Wenn Sie für die Schaltfläche **Multi-Site-Aktivitäten** die Option **Ein** festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.

Szenario Intraday: Dialogfeld "Kommentare bearbeiten"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Kommentare bearbeiten**, um in der Ansicht **Szenario Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** Kommentare zum Dienstplan eines Agenten für den ausgewählten Tag einzugeben oder anzuzeigen. So öffnen Sie dieses Dialogfeld:

- Doppelklicken Sie auf die Zelle **Kommentare** (in der Spalte mit der Bezeichnung *) des betreffenden Agenten.

Die Spalte **Kommentare** ist nur sichtbar, wenn Sie sie auf der Registerkarte "Spalten" im Dialogfeld **Optionen** auswählen.

Dieses Dialogfeld enthält die folgenden Steuerelemente:

- **Kommentare**—In diesem Textfeld können Sie Kommentare eingeben oder bearbeiten.
- **OK**—Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Ihre Änderungen zu übernehmen und das Dialogfeld zu schließen. (Die WFM-Datenbank speichert Ihre Kommentare erst, wenn Sie das Szenario **speichern**.)
- **Abbrechen**—Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um Ihre Änderungen zu verwerfen und das Dialogfeld zu schließen.

Wichtig

Durch das Hinzufügen oder Bearbeiten von Kommentaren wird der Dienstplan geändert. Aus diesem Grunde überprüft WFM den Dienstplan, wenn Sie Kommentare speichern, und es werden die relevanten Warnmeldungen angezeigt. Eine Dienstplan-Warmmeldung wird generiert, wenn Sie das Dienstplan-Szenario zum ersten Mal speichern, und wird erneut generiert, wenn der Dienstplan beim Speichern der Kommentare immer noch die in der Warnmeldung genannten Probleme enthält.

Szenario Intraday: Dialogfeld "Optionen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Daten zu konfigurieren, die in folgenden Ansichten angezeigt werden:

- Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** für das aktuelle Szenario.
- Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** oder **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)**.

So öffnen Sie das Dialogfeld **Optionen**:

1. Klicken Sie in der **Aktionen**-Werkzeugleiste auf **Optionen**  oder wählen Sie **Optionen...** aus dem Menü **Aktionen**.
Das Dialogfeld **Optionen** wird geöffnet.
 - Wenn es aus der Ansicht **Intraday** aufgerufen wurde, verfügt das Dialogfeld über drei Registerkarten: **Optionen**, **Leistung** und **Spalten**.
 - Wenn es aus der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** aufgerufen wurde, verfügt es über zwei Registerkarten: **Optionen** und **Spalten**.Jede Registerkarte wird nachstehend beschrieben.
2. Sobald Sie die Konfiguration des Dialogfelds **Optionen** abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um die ursprünglich ausgewählten Einstellungen wiederherzustellen.

Das Dialogfeld **Optionen** wird geschlossen und die Ansicht wird aktualisiert. Die Einstellungen, die Sie für ein Szenario oder für den **Master-Dienstplan** konfigurieren, erscheinen immer dann, wenn Sie zur Ansicht dieses Szenarios oder des **Master-Dienstplans** zurückkehren, bis Sie sich abmelden.

So konfigurieren Sie Optionen in diesem Dialogfeld:

1. Wenn es für Sie unerheblich ist, ob die **Legende** angezeigt wird, können Sie das Kontrollkästchen **Dienstplanlegende anzeigen** deaktivieren, um mehr Platz für das Raster zu haben.
2. Wenn Sie die Verfügbarkeit der Agenten auf dem Raster anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verfügbarkeit der Agenten anzeigen**. Die Zeiten, in denen ein Agent nicht verfügbar ist, werden dann im Raster in hellgrauer Farbe dargestellt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agenten mit einem gewährten und geplanten Turnusmuster oder einem beliebigen anderen Kalenderwunsch anzeigen**, um anzuzeigen, welche Tage des Dienstplans ein solches Objekt enthalten. Das Ergebnis: Ein rotes Kontrollkästchen und das Symbol **Agent** werden für jeden **Agenten**, der diese Bedingungen erfüllt, in der Spalte ganz links (mit der Beschriftung"!") angezeigt.

Tipp

Sie können dieses Tool verwenden, um in Erfahrung zu bringen, ob einem Agenten ein Dienstplan gemäß

einem Dienstplanwunsch zugewiesen wurde; dies kann Einfluss auf Ihre Entscheidung haben, den Dienstplan des Agenten zu verändern. Das Symbol wird nur angezeigt, wenn dem Agenten ein Turnusmuster oder Wunsch in Folge einer Dienstplanerstellung zugewiesen wurde (z. B. für Abwesenheit). Wenn der Dienstplan eines Agenten manuell bearbeitet wird, um diesem einen Wunsch oder einen Dienstplan aus einem Turnusmuster zuzuweisen, wird das Symbol nicht angezeigt.

4. Wählen Sie das Optionsfeld für die Stunden, die Sie anzeigen lassen wollen: **24**, um 24 Stunden anzuzeigen, und **36**, um 36 Stunden anzuzeigen.
5. Wählen Sie den Typ der **Präsentation** aus: **Nur Dienstplan, Dienstplan immer im Vordergrund** oder **Markierte Zeit oben**. Ihre Auswahl wirkt sich auf die farbigen Balken im Dienstplan aus. Wird **Nur Dienstplan** ausgewählt, ist **Markierte Zeit** nicht sichtbar.

So konfigurieren Sie die Registerkarte **Leistung** (nicht verfügbar in der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)**):

1. Ist das Kontrollkästchen "Leistungsdaten anzeigen" aktiviert, können Sie genau und individuell festlegen, welche Leistungsdaten WFM Web in der Ansicht **Intraday-Dienstplan** darstellt. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, sind die übrigen Optionen dieser Registerkarte deaktiviert.
2. Wenn Sie die Legende mit den Erläuterungen zu den verwendeten Farben für die Unterscheidung der Leistungsdaten nicht benötigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Leistungslegende anzeigen**.
3. Mit dem Kontrollkästchen **Automatisch aktualisieren** legen Sie fest, ob Dienstplanänderungen angezeigt werden sollen, sobald sie in Kraft treten. Deaktivieren Sie es nur, wenn es Probleme mit der Netzwerkbandbreite gibt, die eine automatische Aktualisierung erschweren.
4. Wenn Sie festgelegt haben, dass Leistungsdaten angezeigt werden sollen, können Sie die Kontrollkästchen aktivieren, um weitere Informationen in der Leistungstabelle anzuzeigen.

Tipp

Die Tabelle wird *nur dann* angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** nicht aktiviert ist.

Zusätzlich zur "Geplanten Abdeckung" und "Berechneten Belegschaft", die immer erscheinen, können Sie eine oder alle der folgenden Optionen unter **Weitere Daten anzeigen** auswählen, um diese in der Tabelle anzuzeigen:

- **Erforderliche Belegschaft**
- Differenz zwischen **Abdeckung** und **Berechnete Belegschaft**
- Differenz zwischen "Abdeckung" und "Erforderliche Belegschaft"
- Geplanter **Service-Level in Prozent**
- Geplanter **Verschobener Service-Level in Prozent**
- Geplante ASA-Werte (**Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit**)
- Überstundenzeitplan (Standard: deaktiviert)
- Überstundenanforderung (Standard: deaktiviert)

Wichtig

Wenn eine der Zellen in den Spalten für die **Differenz in der berechneten Belegschaft** oder die **Differenz in der erforderlichen Belegschaft** den Status "Unterbesetzt" aufweist, warnt WFM den Benutzer durch Änderung der Zellenfarbe in Rot. Obwohl Rot die Standardfarbe ist, können Sie die Farbe über die Einstellungen unter **Informationen > Einstellungen** (in der rechten oberen Ecke der grafischen Benutzeroberfläche) ändern.

So konfigurieren Sie die Registerkarte **Spalten**:

- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die optionalen Spalten, die Sie anzeigen möchten. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für alle Spalten, die Sie ausblenden möchten. Für die Ansichten **Intraday** und **Agenten-Erweitert(e)** können Sie die folgenden Spalten hinzufügen: **Standortname**, **Mitarbeitertransport**, **Überstunden**, **Bezahlte Stunden**, **Gesamtstundenzahl**, **Startzeit**, **Zugänglichkeit** und **Kommentare**. In der Ansicht **Intraday** sind alle Spalten außer **Kommentare** sortierbar. In der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** sind diese Spalten nicht sortierbar.

Szenario Intraday: Dialogfeld "Meldungen überprüfen (speichern)"

Verwenden Sie dieses Dialogfeld, um auf Warnungen oder Fehler zu reagieren, die der Server bei Ihrem letzten Versuch, den bearbeiteten Dienstplan eines Agenten zu speichern, gemeldet hat.

Das Dialogfeld enthält die folgenden Spalten und Steuerelemente:

Team-Name	Zeigt das Team an, dem dieser Agent angehört.
Agentenname	Zeigt den Agenten an, dessen Dienstplan diese Meldung generiert hat.
Meldungen	Zeigt den Meldungstyp (entweder Warnung oder Fehler), den Nummerncode und den Meldungstext an.
Aktion	Verwenden Sie die Dropdown-Liste jeder Meldung, um eine Aktion zur Behebung der Warnung oder des Fehlers zu wählen: <ul style="list-style-type: none"> • Speichern—Speichert den bearbeiteten Agenten-Dienstplan. Dies ist die Standardaktion für Warnungen. Sie ist nicht verfügbar für Agentendienstpläne, deren Bearbeitungen Fehler erzeugt haben (die schwerwiegender als Warnungen sind). • Später beheben—Versucht nicht, den Agenten-Dienstplan zu speichern, behält ihn aber im Raster Intraday, damit Sie ihn weiter bearbeiten können. Dies ist die Standardaktion für Agentendienstpläne, bei deren Bearbeitung Fehler generiert wurden. • Nicht speichern—Verwirft die Änderung, die die Warnung oder den Fehler auslöst.
OK	Schließt das Dialogfeld, wendet die ausgewählten Aktionen an und ruft aktuelle Daten vom Server ab.
Schließen	Schließt das Dialogfeld, ohne Daten zu speichern oder zu aktualisieren.

Diese Fehler und Warnungen werden durch manuelle Dienstplanänderungen hervorgerufen, die Sie in der Ansicht **Intraday** durchführen. Sie unterscheiden sich von **Validierungs**-Warnungen und -Fehlern, die WFM Web bei der **Dienstplanerstellung** generiert.

Assistent für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen

Verwenden Sie den **Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen**, um das ausgewählte Szenario zu ändern, indem Aktivitäten oder Agenten hinzugefügt bzw. entfernt werden. Der Assistent umfasst folgende Fenster:

- **Aktionen auswählen**
- **Aktivitäten auswählen**
- **Nach Verträgen filtern**
- **Agenten hinzufügen**
- **Profilagenten basierend auf realen Agenten hinzufügen**
- **Profile hinzufügen**
- **Agenten entfernen**

So verwenden Sie diesen Assistenten:

1. Klicken Sie auf **Szenarioelemente hinzufügen/entfernen**  in der **Aktionen**-Werkzeugleiste einer **Dienstplan-Szenario-Ansicht** oder wählen Sie den Befehl aus dem Menü **Aktionen**.
Der Assistent wird gestartet und öffnet das Fenster Aktion wählen.

Der **Assistent für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen** umfasst sieben Fenster (siehe oben), jedoch werden abhängig von Ihrer Auswahl möglicherweise weniger Fenster angezeigt.

- Wenn Sie in irgendeinem Fenster auf **Hilfe** klicken, wird eine **Hilfeseite** angezeigt, auf der die Optionen des Fensters erklärt werden.
- Wenn Sie auf **Zurück** klicken, gelangen Sie wieder zum vorherigen Fenster, falls Sie die dort vorgenommenen Eingaben ändern möchten.

Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Aktion wählen

Im Fenster **Aktion wählen** des Assistenten zum Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen:

1. Wählen Sie ein Optionsfeld aus der Gruppe **Aktionen** aus:
 - **Szenarioelemente hinzufügen**—Ruft die Fenster **Aktionen auswählen**, **Nach Verträgen filtern**, **Agenten hinzufügen**, **Profilagenten basierend auf realen Agenten hinzufügen** und **Profile hinzufügen** auf, mit denen Sie dem Szenario neue Aktivitäten und/oder Agenten hinzufügen können.
 - **Agenten aus Szenario entfernen**—Ruft das Fenster **Agenten entfernen** auf, mit dem Sie Agenten aus dem Szenario entfernen können.
2. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Aktivitäten auswählen

Im Fenster **Hinzuzufügende Aktivitäten auswählen** des Assistenten zum Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen:

1. Wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur aus, die Geschäftsbereiche, Standorte und Aktivitäten umfasst.

Tipp

Die Baumstruktur zeigt nur die Standorte an, die bei der Erstellung des Szenarios aufgenommen wurden. Standardmäßig sind im ausgewählten Szenario inbegriffene Aktivitäten in der Baumstruktur ausgewählt und Sie können ihre Kontrollkästchen nicht deaktivieren.

2. Aktivieren oder deaktivieren (Standard) Sie das Kontrollkästchen **Agenten zusätzlich nach Verträgen filtern**. Wenn Sie es aktivieren, wird als Nächstes das Fenster **Nach Verträgen filtern** angezeigt.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Nach Verträgen filtern

Im Fenster **Nach Verträgen filtern** des Assistenten zum Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen:

1. Wählen Sie einen oder mehrere Verträge aus der Baumstruktur aus, die Geschäftsbereiche, Standorte und Verträge umfasst.

Tipp

Die Baumstruktur zeigt nur die Standorte, die bei der Erstellung des Szenarios aufgenommen wurden, und standardmäßig sind alle Verträge ausgewählt, die den im Fenster "Aktivitäten auswählen" ausgewählten Aktivitäten entsprechen.

2. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Agenten hinzufügen

Im Fenster **Agenten hinzufügen** des Assistenten zum Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen:

1. Wählen Sie einen oder mehrere Agenten aus der Baumstruktur aus, die Geschäftsbereiche, Standorte und Aktivitäten umfasst.

Tipp

Die Baumstruktur zeigt nur die Standorte, die bei der Erstellung des Szenarios aufgenommen wurden, und standardmäßig sind alle Agenten ausgewählt, die den im Fenster "Aktivitäten auswählen" ausgewählten Aktivitäten entsprechen.

2. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Profilagenten hinzufügen

Im Fenster **Profilagenten basierend auf realen Agenten hinzufügen** des Assistenten zum Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen werden Agenten in einer Baumstruktur angezeigt. Diese befindet sich in einer Tabelle mit den folgenden Spalten:

- **Agenten**—Der Name jedes Agenten.
- **Anwesend**—Die Anzahl von Agentenprofilen basierend auf diesem realen Agenten, die im Szenario bereits anwesend sind. Die Anzahl ist schreibgeschützt.
- **Hinzufügen** —Aktivieren Sie das Kontrollkästchen in dieser Spalte, um das Profil dieses Agenten zum Szenario hinzuzufügen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um das Profil nicht hinzuzufügen. Der Einfachheit halber können Sie auch ein einzelnes Kontrollkästchen für einen beliebigen *Zweig* der Baumstruktur (Geschäftsbereich, Standort oder Team) auswählen, um alle Objekte darunter auszuwählen.

So fügen Sie Profilagenten basierend auf realen Agenten hinzu:

1. Aktivieren oder deaktivieren Sie die Kontrollkästchen der einzelnen Agenten je nach Bedarf.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Profilagenten, basierend auf realen Agenten, in ihre Teams platzieren**.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster zu gelangen.

Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Profile hinzufügen

Im Fenster **Profile hinzufügen** des Assistenten zum Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen werden Standorte in einer Baumstruktur angezeigt. Diese befindet sich in einer Tabelle mit den folgenden Spalten:

- **Profile**—Der Name jedes Profils.
- **Anwesend**—Die Anzahl von Profilen basierend auf diesem Vertrag, die im Szenario bereits anwesend sind (schreibgeschützt).
- **Hinzufügen**—Die Anzahl von Profilen des ausgewählten Typs, die zum Szenario hinzugefügt werden sollen (kann bearbeitet werden).

So fügen Sie Profile hinzu:

1. Zeigen Sie ein oder mehrere Profile in der Baumstruktur an, die Geschäftsbereiche, Standorte und Profile umfasst.
2. Wählen und bearbeiten Sie nach Bedarf die Anzahlen in der Spalte **Hinzufügen**.
3. Klicken Sie auf **Beenden**, um die Änderungen am Dienstplan-Szenario zu speichern.

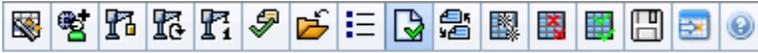
Szenarioelemente hinzufügen/entfernen: Agenten entfernen

Im Fenster **Agenten entfernen** des Assistenten zum Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen:

1. Wählen Sie die zu entfernenden Agenten in einer Baumstruktur von Geschäftsbereichen, Standorten, Teams und Agenten aus.
2. Klicken Sie auf **Beenden**.

Ansicht "Szenario Agenten-Erweiterte(e)"

Verwenden Sie die Ansicht **Szenario Agenten-Erweitert(e)**, um den Dienstplan eines einzelnen Agenten für eine Woche oder den Planungszeitraum anzuzeigen/zu bearbeiten. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Tipp

Eine **Legende** am unteren Rand des Fensters zeigt an, welchen Dienstplanobjekt-Typ jede einzelne Balkenfarbe verkörpert.

Sie können hier Dienstplandaten für einzelne Agenten oder Profile ändern und Dienstplandaten für mehrere Agenten und/oder Profile einfügen.

Anzeigen der erweiterten Szenario-Agentenansicht

So zeigen Sie die Ansicht **Szenarien** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die Tabelle **Dienstplan-Szenarien wird angezeigt.**
3. Öffnen Sie ein Szenario, indem Sie auf dessen Namen in der Tabellenliste doppelklicken oder indem Sie dessen Namen auswählen und dann auf das Öffnen-Symbol () klicken.
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** des geöffneten Szenarios an:

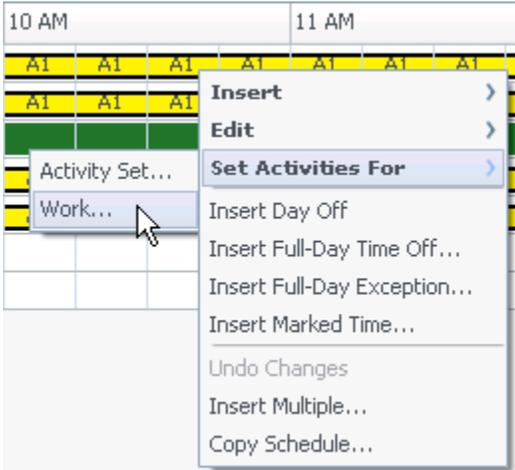
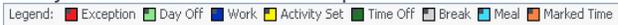
1. Wählen Sie aus dem Menü **<scenario_name>** in der Werkzeugleiste **Agenten-Erweitert(e)** aus.
2. Wählen Sie im **Bereich „Objekte“** einen einzelnen Geschäftsbereich, einen einzelnen Standort innerhalb eines Geschäftsbereichs oder einen einzelnen Agenten innerhalb eines Standorts aus.

Verwenden des Ansichtsrasters "Szenario Agenten-Erweitert(e)"

Die Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** umfasst ein Raster für den ausgewählten Agenten. Jede Zeile im

Raster enthält einen farbigen Balken. Jeder Balken steht für einen geplanten Tag oder arbeitsfreien Tag des ausgewählten Agenten. In der folgenden Tabelle werden die Felder und Steuerungen erläutert.

Anzahl geplanter Agenten	Zeigt die Anzahl der angezeigten Agenten (basierend auf dem ausgewählten Modus).
Bearbeitete Dienstpläne	Gibt die Anzahl täglicher Dienstpläne an, die Sie in dieser Ansicht bearbeitet, aber noch nicht gespeichert haben.
Ansicht "Voller Tag"	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" , damit das Raster ähnlich wie bei der Intraday -Ansicht den gesamten Tag anzeigt. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, erhält das Raster eine detailliertere Ansicht.
Modus	Der Start- Modus wird auf den Standardwert von einer Woche gesetzt, kann jedoch auf Planungszeitraum umgestellt werden, sofern Planungszeiträume an Ihrem Standort verwendet werden.
Datum:	Dies sind Standardsteuerungen zur Datumsauswahl . Das Raster zeigt die Daten für den Zeitraum an, der das ausgewählte Datum enthält.
! <i>messages/warnings column</i>	<p>Diese Spalte enthält Symbole, die Informationen über die Dienstpläne des Agenten bieten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein hellgraues Stiftsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. nach der Umplanung bearbeitet wurde. • Ein grünes Stiftsymbol kennzeichnet Dienstplanobjekte, die Sie geändert, jedoch noch nicht gespeichert haben. • Ein gelbes Stiftsymbol kennzeichnet ein Objekt, das eine Warnung generiert hat, und Sie haben die Option "Später beheben" ausgewählt. • Ein rotes Stiftsymbol kennzeichnet ein Element, das einen Fehler verursacht hat. (Fehlerbedingungen sind schwerwiegender als Warnungsbedingungen.) • Ein Tauschsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. • Ein "Vorfahrt gewähren"-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) wird angezeigt, wenn anstehende Änderungen vorliegen. Anstehende Änderungen müssen durch einen Benutzer mit der Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen übergeben werden. <p>Doppelklicken Sie auf ein gelbes oder rotes Symbol, um Meldungsdetails zu überprüfen und nicht gespeicherte Objekte aufzulösen.</p>
Team	Diese Spalte im Raster zeigt das zugewiesene Team

	des ausgewählten Agenten an.
<i>farbiges Symbol</i>	Die Spalte im Raster zeigt möglicherweise ein farbiges Symbol an, das den Vertrag des Agenten darstellt.
Agent	Diese Spalte im Raster gibt den Namen jedes Agenten an.
Datum	Diese Spalte im Raster zeigt den Kalendertag an.
Wochentag	Diese Spalte im Raster zeigt den Wochentag an. (Wählen Sie Wochentag auf der Registerkarte Optionen > Spalte aus.)
[Zeittakte]	<p>Diese Spalten kennzeichnen die Dienstplanobjekte des Agenten in jedem Zeittakt. Um mehr Details anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" und/oder ändern Sie die Spaltengröße.</p> <p>Um am Dienstplan des ausgewählten Agenten Änderungen vorzunehmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Zeittakt, den Sie ändern möchten, und wählen Sie dann den Befehl aus dem Kontextmenü aus. Die folgende Abbildung zeigt das Menü, das erscheint, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen dunkelblauen Bereich eines farbigen Balken klicken (es sei denn, Sie ändern die Farbe). Die Menüobjekte unterscheiden sich abhängig davon, auf welchen Bereich Sie geklickt haben.</p>  <p>Anweisungen und Erklärungen finden Sie unter Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten.</p>
[Horizontale Bildlaufleiste]	Wird unterhalb der Tabelle angezeigt, wenn durch die Deaktivierung des Kontrollkästchens Ansicht "Voller Tag" einige Zeittakte außerhalb des Bildschirmbereichs angezeigt werden. Scrollen Sie die Anzeige nach rechts, um spätere Zeittakte zu sehen.
Legende	<p>Zeigt den bestimmten Dienstplanobjekt-Typ an, den jede Balkenfarbe verkörpert.</p> 

Anpassen des Ansichtsrasters "Szenario Agenten-Erweitert(e)"

Sie können die Größe der Spalten **Team**, **Agent** und **Datum** anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter "[Erste Schritte](#)". Sie können auch Spalten hinzufügen und entfernen.

Name des Standortes	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten den Namen des Standorts am ausgewählten Tag an.
Mitarbeitertransport	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Teilnahme an Mitarbeitertransport-Gruppen am ausgewählten Tag an.
Überstunden	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Dauer der Überstunden am ausgewählten Tag an.
Bezahlte Stunden	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die bezahlten Stunden jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
Gesamtstundenzahl	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, wird darin die Gesamtstundenzahl jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
Startzeit	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die Startzeiten jedes Agenten für die Arbeit des ausgewählten Tages aufgeführt.
 (Zugängliche Details zum Dienstplan)	Wenn dieses Symbol (mithilfe des Dialogfelds "Optionen") angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um das Dialogfeld Zugängliche Details zum Dienstplan anzuzeigen, in dem Befehle für sehbehinderte Benutzer und die Screenreader, die sie verwenden, vereinfacht und eingerichtet werden können.
* <i>(Kommentar)</i>	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, gibt ein Sternchen (*) an, dass ein Kommentar für den angegebenen Agenten und Dienstplantag gespeichert wurde. Doppelklicken Sie auf eine Spaltenzelle, um Kommentare anzuzeigen oder zu bearbeiten .

Verwenden der Werkzeugleisten-Schaltflächen in der Ansicht "Szenario Agenten-Erweitert(e)"

Die Werkzeugleiste in der Ansicht **Szenario Agenten-Erweitert(e)** ähnelt der Werkzeugleiste in der Ansicht **Szenario Intraday**. Der Unterschied ist, dass die Ansicht **Szenario - Agenten-Erweitert(e)** nicht die Schaltflächen **Filter**, **Sortieren** und **Planung von Ad-hoc-Besprechungen** enthält. Klicken Sie auf eine Schaltfläche in der Abbildung der Ansicht **Szenario Agenten-Erweitert(e)**, um zu ihrer Beschreibung zu gelangen.

Werkzeugleiste: Ändern des Dienstplans eines Agenten

Verwenden Sie die Schaltflächen auf der Werkzeugleiste (oder die Befehle aus dem Menü **Aktionen**) für Folgendes:

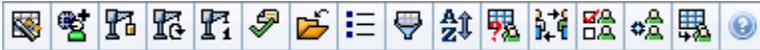
Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen , mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios im Master-Dienstplan veröffentlichen oder einen Teil aus dem Master-Dienstplan in das ausgewählte Szenario extrahieren können.
	Szenarioelemente hinzufügen/entfernen	Öffnet den Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Szenarioelementen , in dem Sie für das aktuelle Dienstplan-Szenario Aktivitäten und Agenten hinzufügen oder entfernen können.
	Dienstplan erstellen	Öffnet den Assistenten für die Dienstplanerstellung , mit dessen Hilfe Sie einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellen können.
	Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung , mit dessen Hilfe Sie Agentendienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne behalten können, die Sie seit der letzten Erstellung/Neuerstellung bearbeitet haben.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans , um einen

Symbol	Name	Beschreibung
		Intraday -Dienstplan für einen bestimmten Tag oder Zeitraum für einen Standort, ein Team oder einen Agenten zu erstellen.
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster "Meldungen überprüfen" , das Dienstplanwarnmeldungen für einen ausgewählten Standort anzeigt. Warnmeldungen sind nur sichtbar, wenn Sie bereits einen Dienstplan für dieses Szenario erstellt und alle erzeugten Warnmeldungen gespeichert haben.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Es ermöglicht Ihnen die Anpassung der Ansicht. Sie können festlegen, ob die Agentenverfügbarkeit angezeigt wird, ob eine 24- oder 36-Stundenanzeige verwendet wird und ob die Spalten Überstunden, Bezahlte Stunden, Gesamtstundenzahl, Startzeit, Kommentar, Name des Standorts, Mitarbeitertransport und Zugänglichkeit ein- oder ausgeblendet werden.
	Automatisch übergeben	Die Werkzeugleisten-Schaltfläche Automatisch übergeben dient zur Aktivierung und Deaktivierung der Funktion "Automatisch übergeben". Die Funktion kann auch dadurch aktiviert und deaktiviert werden, dass Sie Automatisch übergeben aus dem Menü Aktionen auswählen. Ist sie aktiviert, werden Änderungen direkt in das Szenario übernommen. Ist diese deaktiviert, erhalten die Änderungen den Status "Anstehend" und können übergeben/genehmigt werden, bevor sie in die öffentlich verfügbare Version des Dienstplan-Szenarios aufgenommen werden.

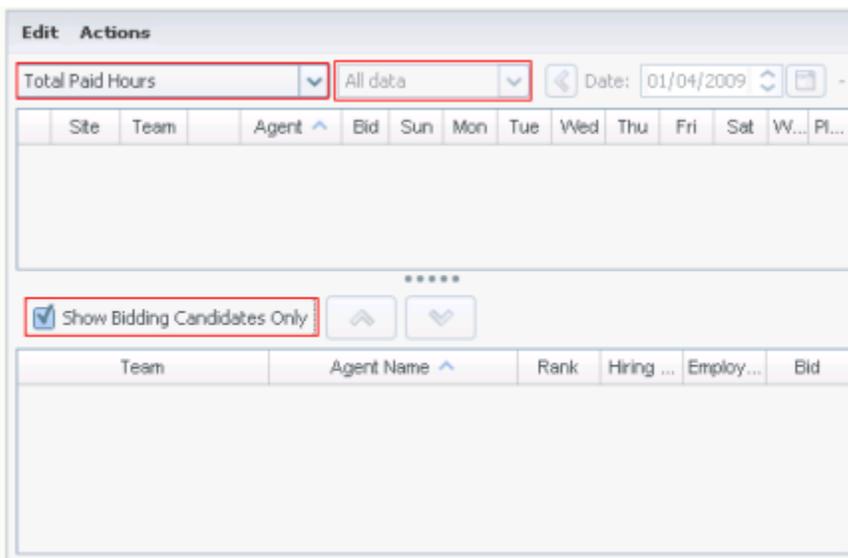
Symbol	Name	Beschreibung
	Tauschen	Öffnet den Assistenten für Agenten-Dienstplantausch , mit dessen Hilfe Sie die Dienstpläne zweier Agenten tauschen können.
	Mehrfach einfügen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Einfügen , mit dessen Hilfe Sie Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage oder Urlaubstage für mehrere Agenten oder Teams einfügen können.
	Mehrfach löschen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Löschen , mit dem Sie mehrere Elemente auf einmal aus dem Szenario entfernen können.
	Mehrfachübergabe/-Rollback	Öffnet den Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback , mit dem Sie anstehende Änderungen (Änderungen, die eingegeben wurden, als die Funktion "Automatisch übergeben" ausgeschaltet war) in das Dienstplan-Szenario einfügen oder daraus entfernen können und für das Szenario die ursprünglichen Einstellungen wiederherstellen können.
	Speichern	Speichert alle Änderungen, die Sie am aktuellen Szenario vorgenommen haben. (Wenn der Server nicht alle Änderungen speichern kann, zeigen rote und gelbe Symbole in der ersten Spalte des Rasters die Agenten an, für die Sie Fehler beheben oder Warnungen bestätigen müssen. Wenn Sie Dienstpläne in der Ansicht Agenten-Erweitert(e) ändern und nicht auf Speichern klicken, werden Sie zum Speichern der Änderungen aufgefordert, sobald Sie ein anderes Modul oder eine andere Ansicht wählen oder bestimmte Assistenten oder untergeordnete Fenster öffnen.
	Auf aktuellen Tag verschieben	Auch als Schaltfläche <i>Heute</i> bezeichnet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.

Ansicht "Szenario Profile/Auktionen"

Verwenden Sie die Ansicht **Szenario Profile/Auktionen**, um Agenten einem Dienstplan zuzuweisen, den Sie mithilfe von Profilen erstellt haben. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die [Schaltflächenbeschreibungen](#) weiter unten.



Steuerelemente und Tools für Auktionen werden am Ende dieses Themas beschrieben.



Verwenden von profilbasierten Dienstplänen für Auktionsszenarien

WFM bietet **Dienstplanauktion**. Diese Ansicht enthält [Steuerelemente](#), mit denen Sie Folgendes durchführen können:

- Agenten einem AuktionsSzenario zuweisen, bevor die Auktion beginnt.
- Das Start-/Enddatum für Auktionen einstellen.
- Den automatischen Zuweisungsprozess starten, um Agenten Dienstplänen zuzuweisen, nachdem die Auktion geschlossen wurde.

Diese Tools sind ein wichtiger Bestandteil der [Funktionalität der Dienstplanauktion](#) von WFM.

Verwenden von profilbasierten Dienstplänen für Vorausplanung

Sie können für die Planung einen profilbasierten Dienstplan verwenden und Agenten einplanen, die Sie noch nicht eingestellt haben.

1. Verwenden Sie für die Konfiguration und Erstellung Ihrer Szenarien Profile mit Merkmalen von Agenten, die noch nicht eingestellt wurden.
2. Weisen Sie die realen Agenten, sobald sie eingestellt wurden, den Profildienstplänen zu.

Anzeigen der Ansicht "Szenario Profile/Auktionen"

So zeigen Sie die Ansicht **Szenarien** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die Tabelle **Dienstplan-Szenarien** wird angezeigt.
3. Öffnen Sie ein Szenario, indem Sie auf dessen Namen in der Tabellenliste doppelklicken oder indem Sie dessen Namen auswählen und dann auf **Öffnen**  klicken.
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Profile/Auktionen** des geöffneten Szenarios an:

1. Wählen Sie aus dem Menü Szenario-Name in der Werkzeugleiste **Profile/Auktionen** aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** die entsprechenden Objekte aus der **Agenten**-Baumstruktur (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) aus; WFM wählt dann die passenden Objekte in der jeweils anderen Baumstruktur aus.

Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Profile einblenden. Sie können mehrere Standorte, Teams und Profile auswählen, jedoch nur einen Geschäftsbereich. Sie können alle Profile eines Standorts auswählen oder entfernen, indem Sie das Kontrollkästchen neben dem Standortknoten aktivieren bzw. deaktivieren.

Lesen der Tabellen

Diese Ansicht enthält zwei Tabellen, die vertikal angeordnet sind. Jede Tabelle zeigt eine vertikale Bildlaufleiste (falls erforderlich), mit deren Hilfe Sie weitere Zeilen anzeigen können. Sie können einer Tabelle auch mehr Raum geben, indem Sie den Trennbalken zwischen den beiden Tabellen verschieben.

Die obere Tabelle zeigt eine Liste mit Profildienstplänen, die durch ein Vertragssymbol und eine Indexnummer (eindeutig innerhalb des Szenarios) identifiziert wird. Die Tabelle besteht aus folgenden Spalten:

Symbole und Spalten	Beschreibung
▲ (Zeile ist erweitert)	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Liste mit mehreren Zeilen auf eine einzige Zeile zu reduzieren.
▾ (Zeile ist reduziert)	Klicken Sie auf dieses Symbol, um eine Liste mit mehreren Zeilen auf mehrere Zeilen zu erweitern.
Standort	Der zugewiesene Standort des Agenten in dieser Zeile. Sie können diese Spalte mithilfe der Werkzeugleistschaltfläche Optionen anzeigen oder ausblenden.
Team	Das zugewiesene Team des Agenten in dieser Zeile.
	Dieses Symbol steht für den Vertrag des Agenten.
Agent	Zeigt einen Index an.
Wahl	Die Rangordnungsnummer der Wahl des Agenten für diesen Dienstplan. Sie können diese Spalte mithilfe der Werkzeugleistschaltfläche Optionen anzeigen oder ausblenden.
[Wochentage]	Zeigt Profildienstplandaten für den spezifischen Tag. (Der Inhalt der Zellen entspricht Ihrer Auswahl in der Dropdown-Liste Daten anzeigen für.)
Wöchentliche Gesamtwerte	Rechts neben jeder Woche wird die Gesamtstundenzahl der Woche angezeigt (Summe von allen Tagen). Gibt es mehr als einen Gesamtwert, erscheint die Summe aller Gesamtwerte oberhalb der Werte.
Gesamtwerte für Planungszeitraum	Die Gesamtstundenzahl aller Wochen im Planungszeitraum .

Die untere Tabelle zeigt eine Liste der realen Agenten mit folgenden Spalten an: **Team**, **Agentenname**, **Rang**, **Einstellungsdatum**, **Mitarbeiter-ID** und **Wahl**.

In jeder Zeile werden Informationen für einen Agenten angezeigt. Jeder aufgelistete Agent erfüllt alle Anforderungen, die durch das Symbol **Zugewiesene Agenten anzeigen** und das Kontrollkästchen **Nur teilnehmende Kandidaten anzeigen** festgelegt werden.

Team	Das zugewiesene Team des Agenten in dieser Zeile.
Agentenname	Der Name des Agenten in dieser Zeile, der in dieser Zeile dokumentiert wird.
Rang	Der Agentenrang, sofern er existiert.
Einstellungsdatum	Das Einstellungsdatum des Agenten.
Mitarbeiter-ID	Die Mitarbeiter-ID des Agenten.
Wahl	Die Rangordnungsnummer der Wahl des Agenten für diesen Dienstplan.

Verwenden der Tabellen

So weisen Sie einer Profilzeitnische einen realen Agenten zu:

1. Klicken Sie in der oberen Tabelle auf einen Profildienstplan.
Dadurch wird die untere Tabelle mit allen realen Agenten gefüllt, die geeignet sind, diese Nische zu füllen. WFM Web präsentiert Agenten, die den Vertrag des ausgewählten Profils haben und die über die notwendigen Skills verfügen, um alle Aktivitäten des Profils ausführen zu können.
2. Klicken Sie in der unteren Tabelle auf einen realen Agenten.
3. Klicken Sie auf .
In der oberen Tabelle ersetzt der Name des realen Agenten den Index des ausgewählten Dienstplans.

So entfernen Sie eine Zuweisung:

1. Klicken Sie in der oberen Tabelle auf den zugewiesenen Agenten.
2. Klicken Sie auf .
Der Name des Agenten in der oberen Tabelle wird durch ein nummeriertes Profil ersetzt. Der Name des Agenten wird wieder in der unteren Tabelle angezeigt.

So entfernen Sie eine Profilnische aus der oberen Tabelle:

- Deaktivieren Sie in der **Objekt**-Baumstruktur das Kontrollkästchen dieses Profils.

Daten anzeigen für

Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste die Daten, die Sie in der Tabellenzelle jedes Tages anzeigen möchten:

Bezahlte Stunden Gesamt	Die gesamte Arbeitszeit für den Tag. (Standardanzeigeoption)
Arbeitsbeginn/-ende	Die Start- und Endzeit für die Arbeitsdauer des Agenten.
Namen von Schicht- oder Dienstplanstatus	Die Namen der Schichten, die Agenten zugewiesen sind.

Modus

Verwenden Sie diese Dropdown-Liste, um auszuwählen, was in der Tabelle angezeigt werden soll:

Alle Daten	Zeigt alle Profildienstpläne für den durch Startdatum und Enddatum definierten Szenariozeitraum. Enthält Spalten für Wochengesamtwerte und für Gesamtwerte von Planungszeiträumen .
Planungszeitraum	Zeigt alle Profildienstpläne für den gesamten

	<p>Planungszeitraum an. Enthält für jeden Profildienstplan Spalten für Wochengesamtwerte und für Gesamtwerte von Planungszeiträumen.</p>
--	---

Filter-, Erstellungs-, Überprüfungs-, Auktionskonfigurations- und Speicheroptionen

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste verwenden (diese Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen , mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios im Master-Dienstplan veröffentlichen oder einen Teil aus dem Master-Dienstplan in das ausgewählte Szenario extrahieren können.
	Dienstplanobjekte hinzufügen/entfernen	Öffnet den Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Dienstplanobjekten , in dem Sie dem aktuellen Dienstplan-Szenario Aktivitäten hinzufügen sowie Agenten hinzufügen oder entfernen können.
	Dienstplan erstellen	Öffnet den Assistenten für die Dienstplanerstellung , der einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellt.
	Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung , mit dessen Hilfe Sie Dienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne behalten können, die Sie seit der letzten Erstellung/Neuerstellung bearbeitet haben.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans , mit dessen Hilfe Sie Intraday-Dienstpläne ändern und neu erstellen können.
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster "Meldungen überprüfen" , das Dienstplanwarnmeldungen für einen ausgewählten Standort

Symbol	Name	Beschreibung
		anzeigt. Warnmeldungen sind nur sichtbar, wenn Sie bereits einen Dienstplan für dieses Szenario erstellt und alle erzeugten Warnmeldungen gespeichert haben.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld "Auktionsoptionen", wo Sie entscheiden können, ob die folgenden Spalten in der oberen Tabelle angezeigt oder ausgeblendet werden sollen: Wahl, Standort .
	Filter	Ermöglicht Ihnen, die angezeigten Vertragstypen und Aktivitäten zu filtern .
	Sortieren	<p>Öffnet das Dialogfeld Sortieren. In diesem Dialogfeld können Sie Dienstpläne nach Standortname, Team-Name, Vertrag, Agentenname (Vor- oder Nachname) oder Agenten-Rang sortieren. Sie können die Agenten anschließend nach Vorname oder Nachname und die gesamte Liste in auf- oder absteigender Reihenfolge sortieren. Der</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f9f9f9;"> <p>Tipp Agentenrang wird aufgrund von Einschränkungen, die durch die Mehrfachsortierung nach Agentenname und -rang entstehen, in anscheinend umgekehrter Reihenfolge sortiert.</p> </div>

Auktionsszenario-Tools in dieser Ansicht

Mit diesen Steuerelementen können Sie erstens Agenten einem Auktionsszenario zuweisen, bevor die Auktion beginnt, zweitens die Start- und Enddaten für die Auktion festlegen und drittens den automatischen Zuweisungsprozess starten, um Agenten Dienstplänen zuzuweisen, nachdem die Auktion geschlossen wurde.

Symbole

Symbol	Name	Beschreibung
	Teilnehmende Kandidaten auswählen	Öffnet das Dialogfeld "Teilnehmende Kandidaten auswählen" , in dem Sie festlegen können, welche Agenten im aktuellen Auswahlverfahren-Szenario eine Wahl treffen können.
	Prozesssteuerung im Auswahlverfahren	Öffnet den Assistenten für die Prozesssteuerung im Auswahlverfahren , in dem Sie die Start- und Enddaten für das aktuelle Auswahlverfahren-Szenario festlegen können.
	Dienstpläne automatisch zuweisen	Öffnet den Assistenten für automatische Zuweisung . Dort können Sie den automatischen Zuweisungsprozess initiieren, der Profildienstpläne, für die eine Wahl getroffen wurde, realen Agenten zuweist.
	Zugewiesene Agenten anzeigen	Zeigt reale Agenten und ihre zugewiesenen Schichten nur dann im Raster an, wenn der Dienstplan ursprünglich mithilfe von Agentenprofilen erstellt wurde. Andernfalls hat die Aktivierung des Kontrollkästchens keine Auswirkung.
	Teams zuweisen/unterteilen	Öffnet den Assistenten "Teams zuweisen/unterteilen" .

Alle anderen Symbole und Module werden in "**Ansicht "Szenario Intraday"**" und in "**Ansicht "Szenario - Agenten-Erweitert(e)"**" beschrieben.

Kontrollkästchen

- **Nur teilnehmende Kandidaten anzeigen**—Steuert, welche Agenten im unteren Bereich aufgelistet werden. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden (im unteren Bereich) nur Agenten angezeigt, die für den im oberen Bereich ausgewählten Profildienstplan eine Wahl treffen können. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, werden (im unteren Bereich) alle Agenten am **Standort** angezeigt, die für den im oberen Bereich ausgewählten Profildienstplan in Frage kommen.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie diese Ansicht für Dienstplanauktionen verwenden.
 - Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, wenn Sie diese Ansicht für eine profilbasierte Einsatzplanung verwenden.

Pfeile

Mit diesen Pfeilen können Sie reale Agenten manuell Profilschichten zuweisen oder die Zuweisung aufheben.

-  (*Aufwärtspfeil*)—Weist einen realen Agenten der ausgewählten Profilschicht zu. So verwenden Sie diese Funktion:

1. Markieren Sie im oberen Raster eine Profilschicht.
2. Markieren Sie unten in der Liste der berechtigten Agenten einen realen Agenten.
3. Klicken Sie auf den Aufwärtspfeil, um den realen Agenten der Profilschicht zuzuweisen.

Die von Ihnen ausgewählte Profilschicht wird zur Schicht eines realen Agenten, und der reale Agent verschwindet aus der Liste der berechtigten Agenten.

-  (*Abwärtspfeil*)—Widerruft die Zuweisung eines realen Agenten zur gewählten Schicht. So verwenden Sie diese Funktion:

1. Wählen Sie im oberen Raster einen realen Agenten aus.
2. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil, um die Zuweisung der Schicht aufzuheben.

Die von Ihnen gewählte Schicht wird zu einer Profilschicht (sie steht nun zum Zuweisen zur Verfügung), und der reale Agent erscheint unten in der Liste der berechtigten Agenten.

Dialogfeld "Optionen" (Szenarioansicht "Profile/Auktionen")

Mit dem Dialogfeld **Optionen** können Sie die Spalten festlegen, die in der Ansicht **Szenario "Profile/Auktionen"** angezeigt werden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste der Ansicht **Szenario Profile/Auswahlverfahren**.
Das Dialogfeld **Optionen** wird geöffnet.

Tipp

Alle Kontrollkästchen sind standardmäßig aktiviert.

2. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Objekte, die von der Anzeige ausgeschlossen werden sollen.
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Auswahl anzuwenden.

Szenario-Zusammenfassungsansicht

Mithilfe der **Szenario-Zusammenfassungsansicht** können Sie Statistiken über das aktuelle Dienstplan-Szenario anzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die [Schaltflächenbeschreibungen](#) weiter unten.



Die **Zusammenfassungsansicht** enthält standardmäßige [Steuerelemente zur Datumsauswahl](#) und zwei Datenbereich: ein Diagramm und eine Tabelle.

Anzeigen der Szenario-Zusammenfassungsansicht

So zeigen Sie die Szenario-Ansicht an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die Tabelle "Dienstplan-Szenarien" wird angezeigt.
3. Öffnen Sie ein Szenario, indem Sie auf dessen Namen in der Tabellenliste doppelklicken oder indem Sie dessen Namen auswählen und dann auf „Öffnen“  klicken.
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Zusammenfassung** des geöffneten Szenarios an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **<Szenario-Name>** in der Werkzeugleiste **Zusammenfassung** aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** das entsprechende Objekt aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur aus.

Sie können einen einzelnen Geschäftsbereich, einen einzelnen Standort innerhalb eines Geschäftsbereichs, eine Multi-Site-Aktivität, eine Aktivitätsgruppe oder eine einzelne Aktivität innerhalb eines Standorts auswählen. Das Raster auf der Registerkarte **Daten** wird entsprechend Ihrer Auswahl gefüllt.

Einstellen der Unterteilung

Wählen Sie mithilfe dieser Dropdown-Liste die **Zeittakt**-Abstufung aus, die im Raster angezeigt werden soll. Wählen Sie einen dieser drei Werte (in Minuten) aus: **15**, **30** oder **60**.

Diagramm- und Datenbereich

In dieser Ansicht werden die Daten in einem Diagramm (oben) und einer Tabelle (unten) angezeigt, statt in einer separaten Registerkarte.

Bereich "Diagramm"

Der Bereich **Diagramm** enthält für jede ausgewählte Statistik ein Liniendiagramm mit Datenpunkten für einzelne Zeittakte am ausgewählten Tag.

Daten anzeigen für

In der Dropdown-Liste **Daten anzeigen für**:

1. Wählen Sie die Statistik aus, die in einem Diagramm dargestellt werden soll.
The options correspond to the **Data** grid's available columns (except that **Difference Calculated** and **Difference Required** cannot be graphed).
2. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderliche anzeigen**, um diese Daten im Diagramm anzuzeigen.

Diagramm

Das Diagramm wird entsprechend Ihrer Auswahl aus der Dropdown-Liste **Daten anzeigen für** aktualisiert. *Zeittakte* werden von links nach rechts angezeigt. Mengen von unten nach oben zeigen die Anzahl an Interaktionen, Agenten oder die Ausgaben (für **Budget**).

Datentabelle

Der Bereich **Daten** verfügt über ein Raster mit Bildlaufleiste, in dem aggregierte Statistiken und Statistiken pro Zeittakt angezeigt werden. Die erste Zeile des Rasters gibt den Tagesgesamtwert oder -mittelwert für jede Statistik an. Die übrigen Zeilen zeigen jeweils Statistiken für einen Zeittakt.

Rasterspalten

Das Raster enthält Spalten, die folgende Statistiken und Mengen anzeigen:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**, um jede dieser verfügbaren Spalten ein- oder auszublenden.

Spalte	Beschreibung
Zeittakt	Die Startzeit für jeden Zeittakt; konfiguriert über die Einstellungen der Unterteilung .

Spalte	Beschreibung
Abdeckung [geplant]	<p>Die geplante Belegschaftsabdeckung für eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität. Die Dienstplanabdeckung wird in Dezimalzahlen berechnet und als solche angezeigt. Wenn ein Agent für die Arbeit an drei Aktivitäten in einem 15-Minuten-Zeittakt eingeplant ist, kann dieser Agent als 1/3 der Abdeckung jeder Aktivität gezählt werden.</p> <p>Wie die Einsatzplanungs-Engine die Zeit eines Agenten auf mehrere Aktivitäten, an denen der Agent arbeiten soll, aufteilen kann, hängt von vielen Faktoren ab. Zu den Beispielen gehören die verfügbaren Stunden für jede Aktivität, das Volumen und die Bearbeitungszeit für jede Aktivität sowie andere Faktoren, wie etwa, ob der Agent über gewährte Objekte im Kalender (z. B. Abwesenheit oder Ausnahmen für einen beliebigen Tag oder einen Teil des Tages) verfügt.</p>
Personenzahl [geplant]	Die Anzahl der geplanten Agenten (Agenten, deren Platzzuteilung geplant ist).
Geplanter Service-Level in Prozent	Der prozentuale Service-Level, der mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und Durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
Prognostizierter Service-Level in Prozent	<p>Der Service-Level-Prozentsatz, der basierend auf der Agentenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.</p> <p>Dieser Wert kann durch Rundung der Agentenanzahl vom ursprünglichen Service-Level-Ziel abweichen, das bei der Erstellung der Belegschaftsprognose gesetzt wurde. Beispielsweise kann WFM eine Belegschaftsanforderung von 12 Agenten prognostizieren, um ein Service-Level-Ziel von 80 % beantworteter Interaktionen in 20 Sekunden zu erreichen, aber Prognostizierter Service-Level in Prozent kann eine höhere Zahl, z. B. 83,48 %, angeben. Dies liegt daran, dass 12 die Mindestanzahl an Agenten war, um das Service-Level-Ziel von 80 % zu erreichen, aber mit dieser Anzahl an Agenten kann man davon ausgehen, dass das Contact Center einen Service-Level erreicht, der etwas über 80 % liegt. Mit einem Agenten weniger (11 Agenten) kann man nicht davon ausgehen, dass das Contact Center den Service-Level von 80 % erreichen könnte.</p>
Interaktionsvolumen geplant	Die Anzahl der Interaktionen, die auf der Basis der Dienstplanabdeckung bearbeitet werden können, vorausgesetzt, dass andere geplante Kennzahlen unverändert bleiben.
Interaktionsvolumen prognostiziert	Die erwartete Anzahl an Interaktionen gemäß der Master-Prognose .
AHT geplant	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Interaktion auf der Basis des Dienstplans, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Kennzahlen bleiben unverändert.
AHT prognostiziert	Die erwartete durchschnittliche Bearbeitungszeit gemäß der Master-Prognose .
Budget geplant	Das Budget für die geplante Abdeckung der

Spalte	Beschreibung
	ausgewählten Tag und Zeittakte, auf Basis der Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und dem angegebenen Gehalt im Prognose -Szenario, das in der Master-Prognose für dieses Datum veröffentlicht wurde. (Diese Statistik wird nur angezeigt, wenn Sie über die Berechtigung zum Zugriff auf die Lohnfelder von Agenten verfügen.)
Budget prognostiziert	Das Budget für die berechnete Belegschaft für den ausgewählten Tag und die ausgewählten Zeittakte, auf Basis der Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und dem angegebenen Gehalt im Prognoseszenario, das in der Master-Prognose für dieses Datum veröffentlicht wurde. (Diese Statistik wird nur angezeigt, wenn Sie auf die Lohnfelder von Agenten zugriffsberechtigt sind.)
Belegschaft berechnet	Die erforderliche Anzahl an Agenten, wie von Workforce Management berechnet, auf der Basis der prognostizierten Interaktionsvolumen, AHT und zutreffenden Serviceziele.
Belegschaft erforderlich	Optionales Feld. Die erforderliche Anzahl an benutzerdefinierten Agenten, entweder durch explizite Eingabe von Prognosezielen oder durch Verwenden einer Vorlage.
Differenz berechnet	Die Differenz zwischen Abdeckung geplant und Belegschaft berechnet .
Differenz erforderlich	Optionales Feld. Die Differenz zwischen Abdeckung geplant und Belegschaft erforderlich .
Geplante ASA-Werte	Optionales Feld. Die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit , die angesichts der Anzahl der zurzeit für diese Aktivität eingeplanten Agenten bei dieser Aktivität erreicht werden sollte.
Prognostizierte ASA-Werte	Optionales Feld. Die Zeile "Gesamt/Durchschnitt" für Prognostizierte ASA-Werte gibt einen durchschnittlichen Wert an, der über die verfügbaren Stunden errechnet und gemäß IV prognostiziert gewichtet wird.
Geplanter verschobener Service-Level	Optionales Feld. Der prozentuale Service-Level, das mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
Prognostizierter verschobener Service-Level	Optionales Feld. Der Service-Level-Prozentsatz, der basierend auf der Anzahl verschobener Aktivitäten aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.
Differenz verschobener Service-Level [Geplant minus Prognostiziert]	Optionales Feld. Die Differenz zwischen den Statistiken für Geplanter verschobener Service-Level und Prognostizierter verschobener

Spalte	Beschreibung
	Service-Level.
Geplante Warteschlange	Die geplante Anzahl von Interaktionen in der Backlog-Warteschlange am Ende des Zeitraums.
Differenz [Geplante ASA-Werte minus prognostizierte ASA-Werte]	Optionales Feld. Geplante ASA-Werte minus Prognostizierte ASA-Werte
Geplante Beschäftigung	Optionales Feld. Die Belegung, die angesichts der Anzahl der zurzeit eingeplanten Agenten bei dieser Aktivität erreicht werden sollte.
Prognostizierte Beschäftigung	Optionales Feld. Das Belegungsziel , das Sie erreichen können sollten, wenn die Belegung gemäß der Agentenanzahl aus der Belegschaftsprognose erfolgt.
Differenz [Geplante Beschäftigung minus Prognostizierte Beschäftigung]	Optionales Feld. Geplante Beschäftigung minus Prognostizierte Beschäftigung
Differenz [S/L geplant minus S/L prognostiziert]	Optionales Feld. S/L geplant minus S/L prognostiziert
Differenz [IV geplant minus IV prognostiziert]	Optionales Feld. IV geplant minus IV prognostiziert
Differenz [AHT geplant minus AHT prognostiziert]	Optionales Feld. AHT geplant minus AHT prognostiziert
Differenz [Budget geplant minus Budget prognostiziert]	Optionales Feld. Budget geplant minus Budget prognostiziert

Wichtig

Sie können Gesamtwerte für Belegschaft im **MAK-** oder **Arbeitsstunden-Modus** in **Dienstplanabdeckung**, **Berechnete Belegschaft**, **Erforderliche Belegschaft** sowie in anderen Spalten in der **Szenario-Zusammenfassungsveransicht** anzeigen, indem Sie die Ansichtseinstellungen in der Benutzeroberfläche ändern. Weitere Informationen zum Ändern des Anzeigemodus finden Sie unter [Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden](#).

Verwenden der Aktionen-Werkzeugleiste

Verwenden Sie die Schaltflächen auf der Werkzeugleiste (oder die Befehle aus dem Menü **Aktionen**) für Folgendes:

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen , mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios

Symbol	Name	Beschreibung
		im Master-Dienstplan veröffentlichen oder einen Teil aus dem Master-Dienstplan in das ausgewählte Szenario extrahieren können.
	Szenarioelemente hinzufügen/entfernen	Öffnet den Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Dienstplanobjekten , mit dessen Hilfe Sie für das aktuelle Dienstplan-Szenario Aktivitäten und Agenten hinzufügen oder entfernen können.
	Dienstplan erstellen	Öffnet den Assistenten für die Dienstplanerstellung , mit dessen Hilfe Sie einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellen können.
	Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung , mit dessen Hilfe Sie Dienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne behalten können, die Sie seit der letzten Erstellung/Neuerstellung bearbeitet haben.
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster "Meldungen überprüfen" , das Dienstplanwarnmeldungen für einen ausgewählten Standort anzeigt. Warnmeldungen sind nur sichtbar, wenn Sie bereits einen Dienstplan für dieses Szenario erstellt und alle erzeugten Warnmeldungen gespeichert haben.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld "Optionen" , mit dem individuelle Statistiken aktiviert oder deaktiviert werden können.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Diese Schaltfläche wird aktiviert, wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich in der Objekt -Baumstruktur auswählen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität angezeigt.

Symbol	Name	Beschreibung
		Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.

Szenariostatusgruppe Gesamtwerte

Verwenden Sie die Ansicht **Szenariostatusgruppe Gesamtwerte**, um die Abdeckungsstatistiken für jeden Zeittakt eines ausgewählten Tages anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Anzeigen der Statusgruppen-Gesamtwerte

So zeigen Sie die Szenario-Ansicht an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Szenarien** aus.
Die Tabelle "Dienstplan-Szenarien" wird angezeigt.
3. Öffnen Sie ein Szenario, indem Sie auf dessen Namen in der Tabellenliste doppelklicken oder indem Sie dessen Namen auswählen und dann auf **Öffnen**  klicken.
Der Name des Szenarios wird in der Werkzeugleiste als Menü angezeigt.

So zeigen Sie die Ansicht **Statusgruppe Gesamtwerte** des geöffneten Szenarios an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **<Szenario-Name>** in der Werkzeugleiste **Statusgruppe Gesamtwerte** aus.
2. Wählen Sie im Bereich **Objekte** die entsprechenden Objekte entweder aus der **Agenten**-Baumstruktur (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) aus.
WFM wählt dann die passenden Objekte aus der jeweils anderen Baumstruktur aus.
3. Klicken Sie auf **Daten einholen**.

Die Spalten in der szenariospezifischen Datentabelle **Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte** und die Flächen im Diagramm entsprechen den konfigurierten Dienstplanstatusgruppen. Wählen Sie

Filter  in der Werkzeugleiste, und legen Sie auf der Registerkarte **Dienstplanstatus** fest, welche Spalten in der Tabelle und welche Linien im Diagramm angezeigt werden.

Diagramm- und Datenbereich

In dieser Ansicht werden die Daten in einem Diagramm (oben) und einer Tabelle (unten) angezeigt, statt in einer separaten Registerkarte. Sie können auch festlegen, dass WFM die Daten nicht nur für Tage, sondern auch für Wochen und Monate anzeigt.

In beide Datenanzeigen werden die Unterschiede zwischen Dienstplan und Prognose für jeden Zeittakt des ausgewählten Zeitraums angezeigt. Im **Diagramm** werden die Gesamtwerte als flache Linie angezeigt, da die Linien zur Darstellung der Prognose und der geplanten Schrumpfung andere Formen annehmen können.

Diagramm

Die Gruppen werden absteigend nach deren Gewichtung und aufsteigend nach deren Namen sortiert. Beispiel: Die Gruppe mit der höchsten Gewichtung wird zuerst, unten im Diagramm eingefügt.

In der Legende des Diagramms werden der Name jeder Dienstplanstatusgruppe und deren jeweilige Farbe angezeigt.

<p><i>Dropdown-Menü</i> Diagrammtyp</p>	<p>Wählen Sie ein Anzeigeschema für die Diagrammdaten dieser Registerkarte aus. (Dieses Menü ist deaktiviert und wird auf den Standardwert zurückgesetzt, wenn der Wert Gesamtwerte geplante Status im Dropdown-Menü Daten anzeigen für: ausgewählt wird.)</p>
<p>Zeitraum</p>	<p>Wählen Sie den Zeitraum aus, auf den die Dienstplanstatusgruppe angewendet werden soll: Planungszeitraum, Monat, Woche oder Tag.</p>
<p>Gesamt</p>	<p>Zeigt die Daten in einem Liniendiagramm mit übereinander angeordneten Dienstplanstatusgruppen-Informationen an. Standard.</p> <p>Wenn das Werkzeugleistensymbol Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen aktiviert ist, zeigt das Diagramm diese Daten als getrennte Linien an: Dienstplanabdeckung, Prognostizierte Belegschaft - Berechnet, und Prognostizierte Belegschaft - Erforderlich.</p>
<p>Vergleich</p>	<p>Zeigt Prozentdaten für eine bestimmte Dienstplanstatusgruppe oder für geplanten/ ungeplanten Überhang in einem Liniendiagramm an, das sie mit Prognoseüberhangdaten vergleicht.</p> <p>Das Diagramm zeigt zwei Prozentdatenreihen als Linien in dem Format an, das Sie im Dropdown-Menü Ziele ausgewählt haben.</p> <p>Wenn das Werkzeugleistensymbol Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen aktiviert ist, zeigt das Diagramm zwei zusätzliche Prognosedatenreihen für die Objekte an, die Sie im Bereich Objekte ausgewählt haben.</p>
<p>Varianz</p>	<p>Zeigt ein Balkendiagramm an, das die Differenzen zwischen Dienstplan und Prognose anzeigt, einschließlich der Schrumpfungsinformationen.</p> <p>Varianz wird nur angezeigt, wenn das Werkzeugleistensymbol Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen aktiviert ist.</p>
<p><i>Dropdown-Menü</i> Ziele</p>	<p>Wird nur angezeigt, wenn im Menü Diagrammtyp die Option Vergleich ausgewählt wurde. Verwenden Sie es, um die Prozentdaten für den Vergleich auszuwählen. Wählen Sie ein Format für den</p>

	Vergleich der Prozentdaten aus:
Summe geplant	Anzeige der Gesamtdaten für den geplanten Überhang und der Gesamtdaten für den prognostizierten geplanten Überhang. Nicht verfügbar, wenn im Menü Daten anzeigen für: der Wert Ungeplanter Überhang ausgewählt ist.
Summe ungeplant	Anzeige der Gesamtdaten für den ungeplanten Überhang und der Gesamtdaten für den prognostizierten ungeplanten Überhang. Nicht verfügbar, wenn im Menü "Daten anzeigen für:" der Wert "Geplanter Überhang" ausgewählt ist.
<i>Liste der Dienstplanstatusgruppen</i>	<p>Zeigt ein Liniendiagramm der Daten für die benannte Dienstplanstatusgruppe an. Den Namen in dieser Liste folgt ein Standortname, wenn im Bereich Objekte mehrere Standorte ausgewählt sind.</p> <p>Die Liste Dienstplanstatusgruppen hängt von der Auswahl im Menü Daten anzeigen für: ab. Wenn Sie in dem Menü Geplanter Überhang ausgewählt haben, werden in der Liste nur geplante Dienstplanstatusgruppen angezeigt. Wenn Sie Geplanter Überhang ausgewählt haben, werden nur geplante Dienstplanstatusgruppen angezeigt.</p>

Datentabelle

In der Tabelle **Daten** sind die Gruppenspalten so angeordnet, dass die mit der höchsten Gewichtung in der am weitesten links liegenden Rasterspalte angezeigt wird.

Wichtig

Ein Agent, der sich während eines Intervalls in mehreren Statusgruppen für Dienstpläne befindet, wird im Raster proportional gewichtet, entsprechend dem Intervallanteil, den der Agent in der jeweiligen Statusgruppe verbringt. Für einen Agenten, der z. B. 5 Minuten in der Pause und 10 Minuten bei der Arbeit ist, erscheint in der Zelle **Pause** der Anteil 0,33 und in der Zelle **Arbeit** der Anteil 0,67.

Daten anzeigen für: <i>drop-down menu</i>	<p>Wählen Sie ein Datenanzeigeschema aus dem Menü aus, das auf das Raster angewendet werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtwerte geplante Status—Zeigt unabhängig vom Typ die Gesamtsummen für die Dienstplanstatusgruppen der aktuell ausgewählten Agenten an. Wählen Sie diese Option, um die unten beschriebenen Kontrollkästchen zu deaktivieren und um die Daten in Rasterspalten anzuzeigen, die auf der Registerkarte Dienstplanstatus des Dialogfelds Filter ausgewählt werden.
---	---

	<ul style="list-style-type: none"> • Gesamtschrumpfung—Zeigt die Gesamtsummen für alle Dienstplanstatusgruppen (außer <ohne>) für die aktuell ausgewählten Agenten an. Wählen Sie diese Option, um die Daten in Rasterspalten für das aktuelle Szenario und die Gesamtsumme sowie Unterspalten anzuzeigen, die den folgenden aktivierten Kontrollkästchen entsprechen. • Geplanter Überhang—Zeigt den Gesamtwert des geplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten an. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Daten in Rasterspalten für das aktuelle Szenario und die Gesamtsumme sowie Unterspalten anzuzeigen, die den folgenden aktivierten Kontrollkästchen entsprechen. • Ungeplanter Überhang—Zeigt den Gesamtwert des ungeplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten an. Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um die Spalten des Datenrasters für das aktuelle Szenario und die Gesamtsumme sowie Unterspalten anzuzeigen, die den folgenden aktivierten Kontrollkästchen entsprechen. <p>Jedes Datenanzeigeschema enthält eine Spalte Zeittakt.</p>
<p><i>Kontrollkästchen Wert</i></p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die den Abdeckungswert angibt.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert, jedoch aktiviert, wenn Sie im Menü Daten anzeigen für: die Option Gesamtwerte geplante Status ausgewählt haben.</p>
<p><i>Kontrollkästchen Wert %</i></p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die den Abdeckungsprozentwert angibt. Der Prozentwert wird relativ zur Gesamtsumme berechnet.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert und wird nicht aktiviert, wenn Sie Gesamtwerte geplante Status im Menü Daten anzeigen für: ausgewählt haben.</p>
<p><i>Kontrollkästchen Mit Prognose vergleichen</i></p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die Prozentdaten des Überhangs aus der Prognose angibt.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist aktiviert und nur anwendbar, wenn dieselben Bedingungen erfüllt sind wie für die Umschaltoption Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert und wird nicht aktiviert, wenn Sie Gesamtwerte geplante Status im Menü Daten anzeigen für: ausgewählt haben.</p>

Verwenden der Aktionen-Werkzeugleiste

Verwenden Sie die Schaltflächen auf der Werkzeugleiste (oder die Befehle aus dem Menü **Aktionen**) für Folgendes:

Symbol	Name	Beschreibung
	Veröffentlichen	Öffnet den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen , mit dem Sie einen Teil des ausgewählten Szenarios im Master-Dienstplan veröffentlichen oder einen Teil aus dem Master-Dienstplan in das ausgewählte Szenario extrahieren können.
	Szenarioelemente hinzufügen/entfernen	Öffnet den Assistenten für Hinzufügen/Entfernen von Dienstplanobjekten , mit dessen Hilfe Sie für das aktuelle Dienstplan-Szenario Aktivitäten und Agenten hinzufügen oder entfernen können.
	Dienstplan erstellen	Öffnet den Assistenten für die Dienstplanerstellung , mit dessen Hilfe Sie einen kompletten Dienstplan für den ausgewählten Standort erstellen können.
	Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung , mit dessen Hilfe Sie Dienstpläne ändern und neu erstellen und optional Agentendienstpläne behalten können, die Sie seit der letzten Erstellung/Neuerstellung bearbeitet haben.
	Dienstplan prüfen	Öffnet das Fenster Meldungen überprüfen , das Dienstplanwarnmeldungen für einen ausgewählten Standort anzeigt. Warnmeldungen werden nur angezeigt, wenn Sie bereits einen Dienstplan für dieses Szenario erstellt und alle erzeugten Warnmeldungen gespeichert haben.
	Schließen	Schließt das geöffnete Szenario (und fordert Sie auf, noch nicht gespeicherte Änderungen zu speichern).
	Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen	Hierbei handelt es sich um eine Umschaltoption. Wählen Sie diese Option, um in der aktiven

Symbol	Name	Beschreibung
		<p>Ansicht zusätzliche Abdeckungs- und Prognoseinformationen zu präsentieren.</p> <p>Die Option ist nur aktiviert, wenn eines der folgenden Objekte in der Aktivitäten-Baumstruktur des Bereichs Objekt ausgewählt wurde: ein einzelner Standort, eine einzelne Multi-Site-Aktivität oder ein einzelner Geschäftsbereich.</p>
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	<p>Wird aktiviert, wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich in der Objekt-Baumstruktur auswählen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität angezeigt.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>
	Filter	<p>Öffnet das Dialogfeld Dienstplanfilter. Das Symbol ist rot, wenn ein Filter angewendet wird.</p>
	Optionen	<p>Öffnet das Dialogfeld Optionen, wo Sie die Spalten Summe geplant und Summe ungeplant in der Rasteranzeige anzeigen oder ausblenden können. Außerdem können Sie dort die Farben ändern, die in den Diagrammen Abdeckung und Prognose verwendet werden.</p>
	Als Vorlage speichern	<p>Speichert die aktuelle Auswahl als Prognose-Vorlage. Klicken Sie auf dieses Symbol (oder wählen Sie den Befehl aus dem Menü Aktionen aus), um das Dialogfeld Vorlage für neue Prognose anzuzeigen.</p> <p>Erforderliche Einstellungen: Graph Type=Comparison, Period=Week.</p>

Dialogfeld "Dienstplanfilter"

Wird auf folgende Module angewendet: **Wöchentlich, Intraday, Statusgruppe Gesamtwerte, Profile/Auktionen**.

Verwenden Sie das Dialogfeld **Filter**, um zu steuern, welche Aktivitäten und Verträge im ausgewählten Standort angezeigt werden:

1. Klicken Sie in einer der Ansichten—**Wöchentlich, Intraday, Statusgruppe Gesamtwerte** oder **Profile/Auswahlverfahren**— in der **Aktionen**-Werkzeugleiste auf die Schaltfläche **Filter**. Das Dialogfeld **Filter** wird geöffnet.
2. Klicken Sie auf die Registerkarte **Agenten-Eigenschaften**.
3. Aktivieren Sie in der Liste **Verträge** die Kontrollkästchen für die Verträge, die Sie anzeigen möchten, in einer Baumansicht der Geschäftsbereiche, Standorte und Verträge. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für Verträge, die Sie ausblenden möchten.

Standardmäßig sind alle Verträge ausgewählt.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agenten mit übereinstimmenden Sekundär-Skills einbeziehen**, um festzulegen, dass in die Hauptansicht Agenten aufgenommen werden, die auch hinsichtlich ihren Sekundär-Skills und Aktivitäten übereinstimmen.

Tipp

Dieses Kontrollkästchen ist in der Ansicht **Dienstplanstatusgruppe Gesamtwerte** nicht verfügbar.

5. Klicken Sie auf die Registerkarte **Dienstplanstatus**.
6. So filtern Sie die Agenten, die für den ausgewählten Standort angezeigt werden:
 - Im Modul **Wöchentlich, Intraday** oder **Profile/Auswahlverfahren** wählen Sie **Nach den folgenden Dienstplanstatus** filtern und dann einen Dienstplanstatus (oder alle vier): **Aktivitäten, Besprechungen, Markierte Zeit** und **Schichten**). Jeder Abschnitt in dieser Baumstruktur enthält den aktuellen Geschäftsbereich, die aktuellen Standorte sowie die entsprechenden Objekte (Aktivitäten, Besprechungen, markierte Zeiten oder Schichten).
 - Wenn Sie sich im Modul **Statusgruppe Gesamtwerte** befinden, wird auf dieser Registerkarte die Liste **Dienstplanstatusgruppen** angezeigt. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Gruppen, die Sie anzeigen möchten. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für sämtliche Gruppen, die Sie ausblenden möchten. Standardmäßig werden alle Objekte ausgewählt.
7. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Objekte, die Sie anzeigen möchten. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Objekte, die Sie ausblenden möchten.
8. Klicken Sie auf **OK**.

Die Ansicht wird nun gemäß Ihrer Auswahl gefiltert. Wenn Sie eine Szenarienansicht gefiltert haben, bleibt dieser Filter wirksam, bis Sie das Szenario schließen. Wenn Sie jedoch einen anderen Standort auswählen und dann auf die Schaltfläche **Filter** klicken, wird das Dialogfeld **Filter** erneut mit seinen

Standardeinstellungen geöffnet.

Dialogfeld "Statusfilter"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Statusfilter**, um festzulegen, welche **Status** angezeigt werden:

1. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die **Status**, die angezeigt werden sollen.
Standardmäßig sind alle **Status** für die Anzeige ausgewählt.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für sämtliche Aktivitäten, die Sie ausblenden möchten.
3. Sie können die **Status** am oberen Ende der Liste auswählen, um die ganze Liste auf einmal auszuwählen.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählten Einstellungen anzuwenden, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

WFM filtert die Ansicht gemäß Ihrer Auswahl.

Dialogfeld "Optionen" (Zusammenfassungsansicht)

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Statistiken anzupassen, die in der Ansicht **Zusammenfassung** angezeigt werden:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste der Ansicht **Zusammenfassung**.
Das Dialogfeld **Optionen** wird geöffnet.
 2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für Statistiken, die Sie anzeigen möchten, und deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für Statistiken, die Sie ausblenden möchten.
 - Doppelklicken Sie auf den **Knoten "Statistik"**, um die enthaltenen Statistiken einzublenden.
 - Alle Statistiken werden gleichzeitig aktiviert oder deaktiviert, indem Sie das Kontrollkästchen des **Knotens "Statistik"** aktivieren bzw. deaktivieren.
- Klicken Sie auf **OK**.

Die Zusammenfassungsansicht wird erneut angezeigt und enthält nur die Statistiken, die Sie ausgewählt haben.

Deckungsstatistiken

Sie können die folgenden beiden **Deckungsstatistiken** in die Ansicht **Zusammenfassung** aufnehmen:

- **Veröffentlichte Abdeckung**— zeigt die Dienstplanabdeckung gemäß *grundlegendem Master-Dienstplan*.
- **Geplante Abdeckung**— zeigt die Dienstplanabdeckung gemäß *aktuellem Master-Dienstplan*.
- **Abdeckungsdifferenz**— zeigt die Differenz zwischen der Dienstplanabdeckung gemäß *aktuellem Master-Dienstplan* und der Dienstplanabdeckung gemäß *grundlegendem Master-Dienstplan* an.

Metriken

Sie können folgende **Differenzstatistiken** in die Ansicht **Zusammenfassung** aufnehmen:

- **Differenz [S/L geplant minus S/L prognostiziert]**—Zeigt (Service-Level geplant minus Service-Level prognostiziert) an.
- **Differenz [IV geplant minus IV prognostiziert]**—Zeigt (Interaktionsvolumen geplant minus Interaktionsvolumen prognostiziert) an.

- **Differenz [AHT geplant minus AHT prognostiziert]**—Zeigt (Durchschnittliche Bearbeitungszeit geplant minus durchschnittliche Bearbeitungszeit prognostiziert) an.
- **Differenz [Budget geplant minus Budget prognostiziert]**—Zeigt (Budget geplant minus Budget prognostiziert) an.

Sie können folgende Statistiken in die Ansicht **Zusammenfassung** aufnehmen:

- **AHT prognostiziert**—Zeigt die erwartete durchschnittliche Bearbeitungszeit gemäß der **Master-Prognose** an.
- **AHT geplant**—Zeigt die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Interaktion auf der Basis des Dienstplans an, vorausgesetzt die übrigen geplanten Kennzahlen bleiben unverändert.
- **Geplante ASA-Werte**—Zeigt die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit an, die bei der geplanten Agentenanzahl zu erwarten ist.
- **Prognostizierte ASA-Werte**—Zeigt die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit an, die bei der Agentenanzahl gemäß Belegschaftsprognose zu erwarten ist.
- **Differenz [Geplante ASA-Werte minus prognostizierte ASA-Werte]**—Zeigt (Geplante ASA-Werte minus prognostizierte ASA-Werte) an.
- **Budget prognostiziert**—Zeigt das Budget für die berechnete Belegschaft der ausgewählten Tag und Zeittakte an, auf Basis der Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und dem angegebenen Gehalt im **Prognoseszenario**, das in der **Master-Prognose** für dieses Datum veröffentlicht wurde. (Diese Statistik wird nur angezeigt, wenn Sie auf die Lohnfelder von Agenten zugriffsberechtigt sind.)
- **Budget geplant**—Zeigt das Budget für die geplante Abdeckung der ausgewählten Tag und Zeittakte an, auf Basis der Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und dem angegebenen Gehalt im **Prognoseszenario**, das in der **Master-Prognose** für dieses Datum veröffentlicht wurde. (Diese Statistik wird nur angezeigt, wenn Sie auf die Lohnfelder von Agenten zugriffsberechtigt sind.)
- **Verschobener Service-Level - Differenz [geplant minus prognostiziert]**—Zeigt die Differenz zwischen den Statistiken zu "Geplanter verschobener Service-Level" und "Prognostizierter verschobener Service-Level" an.
- **Prognostizierter verschobener Service-Level**—Zeigt den Service-Level-Prozentsatz an, der basierend auf der prognostizierten Anzahl verschobener Aktivitäten erwartungsgemäß erreicht werden kann.
- **Geplanter verschobener Service-Level**—Zeigt den Service-Level-Prozentsatz an, der mit der verschobenen Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
- **Differenz berechnet**—Zeigt die Differenz zwischen "Abdeckung geplant" und "Belegschaft berechnet" an.
- **Differenz erforderlich**—Zeigt die Differenz zwischen "Abdeckung geplant" und "Belegschaft erforderlich" an. (Optionales Feld.)
- **Personenanzahl [Geplant]**—Zeigt die Anzahl der geplanten Agenten an (Agenten, deren Platzzuteilung geplant ist) an.
- **Interaktionsvolumen prognostiziert**—Zeigt die erwartete Anzahl an Interaktionen gemäß der **Master-Prognose** an.
- **Interaktionsvolumen geplant**—Zeigt die Anzahl der Interaktionen an, die auf der Basis der Dienstplanabdeckung bearbeitet werden können, vorausgesetzt, die anderen geplanten Kennzahlen bleiben unverändert.

-
- **Prognostizierte Beschäftigung**—Zeigt das Belegungsziel an, das Sie erreichen können sollten, wenn die Belegung gemäß der Agentenanzahl in der Belegschaftsprognose erfolgt.
 - **Geplante Beschäftigung**—Zeigt die Belegung an, die angesichts der Anzahl der zurzeit eingeplanten Agenten bei dieser Aktivität erreicht werden sollte.
 - **Differenz [Geplante Beschäftigung minus Prognostizierte Beschäftigung]**—Zeigt (Geplante Beschäftigung minus Prognostizierte Beschäftigung) an.
 - **Geplante Warteschlange**—Zeigt die tatsächliche Anzahl von Interaktionen in der Backlog-Warteschlange am Ende des Zeitraums an.
 - **Prognostizierter Service-Level**—Zeigt den Service-Level-Prozentsatz an, der basierend auf der prognostizierten Anzahl von Agenten erwartungsgemäß erreicht werden kann.
 - **Geplanter Service-Level**—Zeigt den Service-Level-Prozentsatz an, der mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Kennzahlen (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
 - **Berechnete Belegschaft**—Zeigt die erforderliche Anzahl an Agenten an, wie von Workforce Management berechnet, auf der Basis der prognostizierten Interaktionsvolumen, AHT und zutreffenden Serviceziele.
 - **Erforderliche Belegschaft**—Zeigt die erforderliche Anzahl an benutzerdefinierten Agenten an, entweder durch explizite Eingabe von Prognosezielen oder durch Verwenden einer Vorlage. (Optionales Feld.)

Ausführliche Beschreibungen dieser Statistiken und der für die Ableitung verwendeten Formeln finden Sie unter "WFM-Metriken" im [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Hintergrundinformationen zu grundlegendem Master-Dienstplan

Wenn Sie ein Dienstplan-Szenario im **Master-Dienstplan** veröffentlichen, speichert WFM eine Momentaufnahme des **Master-Dienstplans** zu diesem Zeitpunkt. Dies ist der *grundlegende Master-Dienstplan*.

Nachdem Sie oder andere Dienstplaner dann Änderungen am Dienstplan vorgenommen haben (wie etwa Hinzufügen von Ausnahmen oder Gewähren von Urlaub), können Sie die im *aktuellen Master-Dienstplan* angezeigte Dienstplanabdeckung mit der im *grundlegenden Master-Dienstplan* gespeicherten Dienstplanabdeckung vergleichen.

Dieser *grundlegende Master-Dienstplan* wird erstellt bzw. aktualisiert, wenn etwas für einen bestimmten Datumsbereich im **Master-Dienstplan** veröffentlicht wurde. Beispiel: Sie veröffentlichen das Dienstplan-Szenario für Juni am 25. Mai im **Master-Dienstplan**. Am 28. Mai veröffentlichen Sie dasselbe Dienstplan-Szenario für Juni dann erneut im **Master-Dienstplan**. In diesem Fall verwendet WFM den am 28. Mai veröffentlichten Dienstplan als *Grundlage*, mit welcher der *aktuelle* Dienstplan verglichen wird.

Dialogfeld "Optionen" (Ansicht "Wöchentlich")

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Daten zu konfigurieren, die in der Ansicht **Wöchentlich** oder der Ansicht **Master Wöchentlich** angezeigt werden.

Öffnen Sie das Dialogfeld **Optionen**, indem Sie auf **Optionen** in der Symbolleiste **Aktionen** klicken oder **Optionen** im Menü **Aktionen** auswählen.

So konfigurieren Sie Optionen auf der Registerkarte **Optionen**:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agenten mit gewährtem und geplantem Turnusmuster oder beliebigen anderen Kalenderwünschen anzeigen**.
Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, zeigt das Raster die Dienstplantage an, die ein solches Objekt enthalten. Ein rotes Kontrollkästchen und das Symbol Agenten werden für jeden Agenten, der diese Bedingungen erfüllt, in der Spalte ganz links (mit der Beschriftung"!") angezeigt.

Tipp

Sie können dieses Tool verwenden, um in Erfahrung zu bringen, ob einem Agenten ein Dienstplan gemäß einem Dienstplanwunsch zugewiesen wurde; dies kann Einfluss auf Ihre Entscheidung haben, den Dienstplan des Agenten zu verändern. Das Symbol wird nur angezeigt, wenn dem Agenten ein Turnusmuster oder Wunsch in Folge einer Dienstplanerstellung zugewiesen wurde (z. B. für Abwesenheit). Wenn der Dienstplan eines Agenten manuell bearbeitet wird, um diesem einen Wunsch oder einen Dienstplan aus einem Turnusmuster zuzuweisen, wird das Symbol nicht angezeigt.

So konfigurieren Sie Optionen auf der Registerkarte **Spalten**:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agentenrang**, um dem Ansichtsraster **Wöchentlich** eine Spalte hinzuzufügen, die den **Rangwert** eines Agenten anzeigt.
- Wählen Sie **Standortname**, um die Spalte **Standort** anzuzeigen.

Assistent für Agenten-Dienstplantausch

Verwenden Sie den **Assistenten für Agenten-Dienstplantausch**, um die Dienstpläne zweier Agenten im selben Dienstplan-Szenario zu tauschen:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Tauschen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste der Ansicht **Intraday**, **Agenten-Erweitert(e)** oder **Wöchentlich**.
 - In der Ansicht **Wöchentlich** wird das Fenster **Datum und ersten Agenten auswählen** geöffnet. Fahren Sie mit **Schritt 2** fort.
 - In der Ansicht **Agent-Erweitert** oder **Intraday**:
 - Haben Sie zuvor einen Agenten ausgewählt, wird das Fenster **Zweiten Agenten auswählen** geöffnet. Fahren Sie mit **Schritt 5** fort.
 - Wenn Sie keinen Agenten auswählen, wird das Fenster **Datum und ersten Agenten auswählen** geöffnet. Fahren Sie mit **Schritt 2** fort.
2. Wählen Sie das **Startdatum** und das **Enddatum**. **Diese Datumsangaben müssen innerhalb des Datumsbereichs des Dienstplan-Szenarios liegen.**
3. Wählen aus der Liste **Agent wählen** den ersten Agenten aus. **In dieser hierarchischen Liste können Sie die Geschäftseinheiten erweitern, um die zugehörigen Standorte, Teams und Agenten einzublenden. Sie können einen einzelnen realen Agenten oder einen Profilagenten auswählen.**
4. Klicken Sie auf **Weiter**. **Das zweite Fenster des Assistenten, Zweiten Agenten auswählen, wird geöffnet.**
5. Wählen Sie aus der Liste **Agent für Tausch wählen** den Agenten aus, mit dem der Dienstplan getauscht werden soll. **Sie können einen einzelnen realen Agenten oder einen Profilagenten auswählen.**
6. Klicken Sie auf **Beenden**.

Wenn dieser Tausch erfolgreich ist, wird der Assistent geschlossen und Sie kehren in die Ansicht zurück, in der Sie den Assistenten geöffnet hatten.

Dialogfeld "Sortieren"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Sortieren**, um die Ansichten **Wöchentlich**, **Intraday** und **Profile/Auktionen** zu sortieren.

1. Wählen Sie das Objekt, nach dem Sie sortieren möchten. **Agentenname** ist die Standardsortieroption. Wenn Agenten nicht die Option haben, nach der Sie sortieren, erscheinen sie als letzte in der Liste.
 - **Ansicht "Wöchentlich"**—Team-Name, Vertrag, Agentenname (Vor- oder Nachname), Agentenrang oder Standortname. Sie können in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren. Beachten Sie, dass der **Agentenrang** aufgrund von Einschränkungen, die durch die Mehrfachsortierung nach Agentenname und -rang entstehen, in anscheinend umgekehrter Reihenfolge sortiert wird.
 - **Ansicht "Intraday"**—Standort, Team, Vertrag, Agentenname (Vor- oder Nachname), Überstunden, Bezahlte Stunden, Gesamtstunden, Startzeit der Schicht, Endzeit der Schicht, Schicht, Startzeit der ersten Ausnahme.
 - **Ansicht "Profile/Auswahlverfahren"**—Standortname, Team-Name, Agentenname (Vor- oder Nachname) und Vertrag.

Wichtig

Wenn Sie **Startzeit der ersten Ausnahme** auswählen, erscheinen Agenten mit Ganztagsausnahmen nach den Agenten mit Teilzeitausnahmen. Agenten ohne Ausnahmen erscheinen am Ende der Liste.

- Klicken Sie auf **Anwenden**

Die Ansicht wird nun nach dem ausgewählten Objekt sortiert. Wenn Sie eine Szenarienansicht sortiert haben, bleibt diese Sortierfolge erhalten, bis Sie das Szenario schließen.

Tauschmeldungen überprüfen

Nach dem Tauschen von Agentendienstplänen erhalten Sie u. U. Warnmeldungen, die auf mögliche Verletzungen der Einschränkungen durch den Tausch hinweisen. Die Zuweisung einer neuen Schicht kann beispielsweise gegen den **Vertrag** eines Agenten verstoßen.

Falls Probleme auftreten, wird das Dialogfeld **Meldungen überprüfen** geöffnet. Zu jedem auftretenden Problem werden im Dialogfeld **Meldungen überprüfen** der Name des betroffenen Agenten und eine Erläuterung des Problems angezeigt.

Nachdem Sie jeden Eintrag in der Liste überprüft haben, führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf **Trotzdem durchführen**, wenn der Tausch trotz des Verstoßes gegen etwaige Einschränkungen erfolgen soll.
- Klicken Sie auf **Abbrechen**, wenn Sie den Tausch abbrechen und den Dienstplan wieder in den vorherigen Zustand versetzen möchten.

Überprüfen von Meldungen

Verwenden Sie das Dialogfeld **Meldungen überprüfen**, um jegliche Warn- oder Fehlermeldungen anzuzeigen, die der Server in unterschiedlichen Situationen zurückgegeben hat.

Das Dialogfeld enthält die folgenden Spalten und Steuerelemente:

Team-Name	Das Team, dem dieser Agent angehört.
Agentenname	Der Agent, dessen Aktionen diese Meldung erzeugt haben.
Datum	Das Datum, an dem die Meldungen generiert wurden.
Meldungen	Der Meldungstyp (Warn- oder Fehlermeldung), der Nummerncode und der Meldungstext.
Aktion	Dieses Dropdown-Menü bietet drei Auswahlmöglichkeiten: Speichern , Später beheben und Nicht speichern .
Schließen	Schließt das Dialogfeld und ruft keine aktuellen Daten vom Server ab.
OK	Schließt das Dialogfeld und ruft aktuelle Daten vom Server ab.
Hilfe	Zeigt dieses Hilfethema an.

Assistent für mehrfaches Einfügen

Verwenden Sie den **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME), um ein Objekt, z. B. eine Pause, gleichzeitig in die Dienstpläne mehrerer Agenten einzufügen. Sie können die Funktion in **Szenarien** oder im **Master-Dienstplan** nutzen.

Verwenden des Assistenten für mehrfaches Einfügen

So verwenden Sie den Assistenten:

1. Wählen Sie in der Ansicht **Intraday**, **Agent-Erweitert** oder **Wöchentlich** die Option **Mehrfach einfügen** aus einem der folgenden Elemente der Benutzeroberfläche aus:

- **Aktionen-Werkzeugleiste** 

- Menü **Aktionen**

- Klicken mit der rechten Maustaste in das **Kontextmenü** (nicht in der **Wochenansicht**)
Das Fenster **Aktivitäten auswählen wird geöffnet. Wenn noch nicht gespeicherte Änderungen vorhanden sind, fordert WFM Web Sie auf, sie zu speichern, bevor Sie fortfahren.**

2. Wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten zum Einfügen aus.
Die Seite **Agenten auswählen wird geöffnet.**
3. Wählen Sie die Agenten, deren Dienstpläne Sie bearbeiten. (Agenten ohne Skills werden im Fenster **Agenten auswählen** nicht angezeigt.)
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie die Daten aus, an denen Objekte eingefügt werden sollen, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
6. Wählen Sie auf der Seite **Statusstyp auswählen** einen Status, und klicken Sie dann auf **Beenden** (für einen **arbeitsfreien Tag**) oder auf **Weiter** (für andere Dienstplanobjekte).
7. Füllen Sie die danach angezeigte Auswahlseite **Pausen**, **Mahlzeiten**, **Ausnahmen**, **Abwesenheit**, **Schicht**, **Markierte Zeit** oder **Arbeits-Set** aus.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.

Wenn die vorherige Ansicht wieder angezeigt wird:

- Wenn das Kontrollkästchen **Eingefügte Objekte automatisch übergeben** aktiviert war und Sie ein Dienstplan-Szenario bearbeiten, werden Ihre Änderungen an das Szenario übergeben.
- War das Kontrollkästchen **Eingefügte Objekte automatisch übergeben** nicht aktiviert und Sie bearbeiten ein Dienstplan-Szenario, erscheinen Ihre Änderungen im Dienstplan im Modus **Anstehend**. Sie müssen sie mithilfe des **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback** übergeben oder ein Rollback für sie durchführen.

Anstehende Änderungen in einem Dienstplan-Szenario werden beim Veröffentlichen des Szenarios nicht in den **Master-Dienstplan** übertragen. Wenn Sie den **Master-Dienstplan** bearbeiten und das

Kontrollkästchen **Eingefügte Objekte automatisch übergeben** aktiviert ist, werden Ihre Änderungen an den **Master-Dienstplan** übergeben und sind für alle Benutzer sichtbar.

Eingefügte Objekte automatisch übergeben

Wenn Sie in Schritt 3 oben die Funktion **Mehrfach einfügen** in einer der **Master-Dienstplan**-Ansichten verwenden und Sie über die Sicherheitsberechtigung **Änderungen genehmigen** verfügen, können Sie das Kontrollkästchen **Eingefügte Objekte automatisch übergeben** aktivieren, damit Ihre Änderungen sofort in den Dienstplan eingefügt werden. Verfügen Sie nicht über die erforderliche Sicherheitsberechtigung, so ist dieses Kontrollkästchen leer und deaktiviert. In diesem Fall sind alle Ihre Einfügungen **anstehend**, und sie müssen überprüft und genehmigt werden, bevor sie in der offiziellen Version des **Master-Dienstplans** wirksam werden können.

Wenn Sie eine der **Szenario**-Ansichten verwenden, ist dieses Kontrollkästchen immer aktiviert.

Ist das Kontrollkästchen **Eingefügte Objekte automatisch übergeben** nicht aktiviert, erhalten Änderungen den Modus **Anstehend** und erscheinen für Sie, aber nicht für andere Benutzer, in den Ansichten des **Master-Dienstplans**. Für anstehende Änderungen im Master-Dienstplan gibt es zwei Möglichkeiten:

- Entweder sie müssen von einem Benutzer mit der Berechtigung **Änderungen genehmigen** (mithilfe der Ansicht **Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen**) überprüft und genehmigt/abgelehnt werden.
- Oder Sie müssen, falls Sie über die Berechtigung **Änderungen genehmigen** verfügen, diese mithilfe des **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback** übergeben bzw. ein Rollback für sie durchführen.

AME: Aktivitäten auswählen

So füllen Sie die Seite **Aktivitäten auswählen** des Assistenten für mehrfaches Einfügen (AME) aus:

1. Wählen Sie eine Kombination aus **Multi-Site-Aktivitäten** und **Aktivitäten**.
Unter Geschäftsbereichen können Sie deren Multi-Site-Aktivitäten und Standorte einblenden; unter Standorten deren Aktivitäten. Es stehen nur Objekte zur Verfügung, die Sie ausgewählt haben, seit Sie das letzte Mal auf **Daten einholen** geklickt haben. Standardmäßig sind alle ausgewählt.
2. Klicken Sie auf **Weiter**, um Ihre Änderungen zu übernehmen und fortzufahren, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um keine Änderungen vorzunehmen und den Assistenten zu schließen.

AME: Agenten auswählen

So füllen Sie die Seite **Agenten auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie eine beliebige Kombination von **Agenten** aus.
Sie können einzelne Agenten aus mehreren Teams oder ganze Teams oder den ganzen Standort auswählen. Es stehen nur Objekte zur Verfügung, die Sie ausgewählt haben, seit Sie das letzte Mal auf **Daten einholen** geklickt haben.
2. Wenn Sie möchten, aktivieren Sie **Nur bei Fehlerlosigkeit einfügen** und/oder **Warnungen anzeigen**.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Nur bei Fehlerlosigkeit einfügen** aktivieren, fügt WFM Web beim Speichern der neuen Objekte keines der Objekte ein, wenn der Server bei der Validierung des Dienstplans einen Fehler meldet.

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Warnungen anzeigen** aktivieren, zeigt WFM sämtliche Dienstplan-Validierungswarnungen an, die erzeugt werden, falls die Objekte in die Dienstpläne der Agenten eingefügt werden.

Tipp

Wenn auch Dienstplan-Validierungsfehler auftreten, fügt WFM Web keine Ihrer Änderungen in den Dienstplan ein.

3. Wenn Sie den **Master-Dienstplan** bearbeiten und über die Sicherheitsberechtigung **Änderungen genehmigen** verfügen, können Sie das Kontrollkästchen **Eingefügte Objekte automatisch übergeben** aktivieren, sodass Ihre Änderungen sofort in den **Master-Dienstplan** eingefügt werden. Verfügen Sie nicht über die erforderliche Sicherheitsberechtigung, so ist dieses Kontrollkästchen leer und deaktiviert. In diesem Fall sind alle Ihre Einfügungen anstehend, und sie müssen überprüft und genehmigt werden, bevor sie im **Master-Dienstplan** wirksam werden können.

Wenn Sie ein Dienstplan-Szenario bearbeiten, haben Sie die Möglichkeit, das Kontrollkästchen **Eingefügte Objekte automatisch übergeben** zu aktivieren. Ist es aktiviert, werden Ihre Änderungen in das Dienstplan-Szenario übergeben. Ist es nicht aktiviert, erhalten Ihre Änderungen den Status **Anstehend**. Mit dem **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback** können sie übergeben/kann ein Rollback für sie ausgeführt werden. Anstehende Änderungen in einem Dienstplan-Szenario werden beim Veröffentlichen des Szenarios nicht in den **Master-Dienstplan** übertragen.

4. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Seite **Datumswerte auswählen** zu öffnen.
Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AME: Datumswerte auswählen

So füllen Sie die Seite **Datumswerte auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie das Datum oder die Datumswerte, in die Sie die Dienstplanobjekte einfügen möchten.

The calendar works as described in [How to Use the Calendar](#).

Tipp

Wenn Sie Objekte in ein Dienstplan-Szenario einfügen, können Sie keine Datumswerte außerhalb des Datumsbereichs des Szenarios auswählen.

2. Klicken Sie auf **Weiter**.

Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AME: Statustyp auswählen

So füllen Sie die Seite **Status auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie den **Statustyp** aus, den Sie einfügen möchten.
Wenn Sie auf der Seite Agenten auswählen Agenten aus mehreren Standorten ausgewählt haben, stehen nur folgende Typen zur Verfügung
Arbeitsfreier Tag, Ausnahme, Abwesenheit, Markierte Zeit und Arbeits-Set.
2. Klicken Sie auf **Beenden** oder **Weiter** (um zur nächsten Seite zu gelangen).
Welche Schaltfläche aktiviert ist, hängt vom Status ab, den Sie ausgewählt haben
 - **Beenden** (*Schaltfläche*)—Aktiviert, wenn Sie "Freier Tag" auswählen. Durch Klicken auf die Schaltfläche fügen Sie für das ausgewählte Datum und für die ausgewählten Agenten einen arbeitsfreien Tag ein und schließen den Assistenten.
 - **Weiter** (*Schaltfläche*)—Aktiviert, wenn Sie einen anderen Status auswählen.. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um die entsprechende Assistentenseite zum Auswählen von **Pausen**, **Mahlzeiten**, **Ausnahmen**, **Abwesenheit**, **Schicht**, **Markierte Zeit** oder **Arbeits-Set** zu öffnen.
3. Um Ihre Einträge auf der Seite **Datumswerte auswählen** zu überprüfen oder zu ändern, klicken Sie auf **Vorherige**.
Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AME: Schicht wählen

So füllen Sie die Seite **Schicht wählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie die **Schicht** aus, die Sie einfügen möchten.
2. Wenn die ausgewählte Schicht an dem auf den Beginn folgenden Tag endet, wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mahlzeiten und Pausen automatisch einfügen**, um diese Funktion zu aktivieren.
4. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Seite **Aktivitäts-Set wählen** zu öffnen.

AME: Aktivitäts-Set wählen

So füllen Sie die Seite **Aktivitäts-Set wählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben jeder **Aktivität**, die Sie einfügen möchten.
2. Klicken Sie auf **Beenden**.

AME: Pause wählen

So füllen Sie die Seite **Pause wählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie eine **Pause** in der Liste **Einzufügendes Objekt auswählen** aus.
 - Klicken Sie auf eine einzelne Zeile, um die zugehörige Pause auszuwählen. (Wenn weitere Pausen oberhalb oder unterhalb der angezeigten Listenobjekte vorhanden sind, wird eine vertikale Bildlaufleiste am rechten Rand eingeblendet, mit deren Hilfe Sie die übrigen Pausen anzeigen können.) Die Liste zeigt alle Pausen an, die für den gewählten Standort in WFM Web konfiguriert wurden.
Die Spalten der Liste zeigen für jede Pause Folgendes an
den vollständigen Namen, den Kurznamen, die Dauer und ob die Pause bezahlt wird. Sie können hier das Kontrollkästchen **Bezahlt** nicht aktivieren oder deaktivieren.
2. Geben Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für diese Mahlzeit in die Textfelder ein.
Geben Sie die gewünschte Zeit direkt in das Feld ein, oder ändern Sie die angezeigte Zeit mithilfe des Auf- und Abwärtspfeils.
3. Wählen Sie **Nächster Tag** neben den Textfeldern für **Startzeit** und **Endzeit** aus, wenn die Pause am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
— oder —
4. Wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**, wenn die Pause an demselben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
5. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählte Pause einzufügen und den Assistenten zu schließen.
Damit kehren Sie zur Ansicht Intraday zurück.
 - Wenn Sie Ihre Einträge auf der Seite **Statusyp auswählen** überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne die Pause einzufügen.

AME: Mahlzeit wählen

So füllen Sie die Seite **Mahlzeit wählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie eine **Mahlzeit** in der Liste **Einzufügendes Objekt auswählen** aus.
 - Klicken Sie auf eine einzelne Zeile, um die zugehörige Mahlzeit auszuwählen. (Wenn weitere Mahlzeiten oberhalb oder unterhalb der angezeigten Listenobjekte vorhanden sind, wird eine vertikale Bildlaufleiste am rechten Rand eingeblendet, mit deren Hilfe Sie die übrigen Mahlzeiten anzeigen können.) Die Liste zeigt alle Mahlzeiten an, die für den gewählten Standort in WFM Web konfiguriert wurden.
Die Spalten der Liste zeigen für jede Mahlzeit den vollständigen Namen, den Kurznamen, die Dauer und den Bezahlt-Status an. Sie können hier das Kontrollkästchen Bezahlt nicht aktivieren oder deaktivieren.
2. Geben Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für diese Mahlzeit in die Textfelder ein.
Geben Sie die gewünschte Zeit direkt in das Feld ein, oder ändern Sie die angezeigte Zeit mithilfe des Auf- und Abwärtspfeils.
3. Wählen Sie **Nächster Tag** neben den Textfeldern für **Startzeit** und **Endzeit** aus, wenn die Mahlzeit am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
— oder —
4. Wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**, wenn die Mahlzeit an demselben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
5. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählte Mahlzeit einzufügen und den Assistenten zu schließen.
Damit kehren Sie zur Ansicht Intraday zurück.
 - Wenn Sie Ihre Einträge auf der Seite **Statustyp auswählen** überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne die Mahlzeit einzufügen.

AME: Ausnahme wählen

So füllen Sie die Seite **Ausnahme wählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie in der Liste **Ausnahme auswählen** eine **Ausnahme** aus.
 - Klicken Sie auf eine einzelne Zeile, um die zugehörige Ausnahme auszuwählen. (Wenn weitere Ausnahmen oberhalb oder unterhalb der angezeigten Listenobjekte vorhanden sind, wird eine vertikale Bildlaufleiste am rechten Rand eingeblendet, mit deren Hilfe Sie die übrigen Ausnahmen anzeigen können.) Die Liste zeigt alle Ausnahmen an, die für den gewählten Standort im Modul **Richtlinien** von WFM Web konfiguriert wurden.
Die Spalten der Liste zeigen für jede Ausnahme Folgendes an: vollständiger Name, Kurzname, ob sie bezahlt wird, ob sie als Abwesenheit zählt, ob sie in einen arbeitsfreien Tag konvertiert werden kann, ob es sich um eine Ganztagsausnahme handelt, sowie alle Standorte, denen sie zugewiesen ist.

Tipp

Die Kontrollkästchen geben einfach die konfigurierten Eigenschaften der Ausnahme an. Sie können sie hier nicht aktivieren oder deaktivieren.

2. Wenn die Textfelder für **Startzeit** und **Endzeit** aktiviert sind, füllen Sie sie für diese Ausnahme aus. Geben Sie die gewünschte Zeit ein oder ändern Sie die angezeigte Zeit mithilfe des Auf- oder Abwärtspfeils.
3. Wählen Sie **Nächster** Tag neben den Textfeldern für **Startzeit** und **Endzeit** aus, wenn die Ausnahme am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
— oder —
4. Wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**, wenn die Ausnahme an demselben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
 - Wenn Sie eine bezahlte Ganztagsausnahme auswählen, können Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, um eine Dauer einzugeben, die von der Standardanzahl an Stunden eines Arbeitstags abweicht.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, können Sie das Textfeld **Bezahlte Stunden** bearbeiten.
5. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählte Ausnahme einzufügen und den Assistenten zu schließen. Damit kehren Sie zur Ansicht **Intraday** zurück.
 - Wenn Sie Ihre Einträge auf der Seite **Statusyp auswählen** überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne die Ausnahme einzufügen.

Wichtig

WFM fordert die Genehmigung an, neue Ausnahmen einzufügen, die vorhandene Ausnahmen mit dieser Meldung für jede Ausnahme/Agent-Instanz überschneiden: *Warnung: Der neu eingefügte Statusausnahmenname (Datum und Uhrzeit) ersetzt einen vorhandenen Statusausnahmenamen (Datum und Uhrzeit), den er überschneidet.*

Alle Anträge werden im Dialogfeld **Meldungen überprüfen** angezeigt, in dem Sie jede Instanz annehmen oder zurückweisen können. Dieses Verhalten gilt nur für Teilzeitausnahmen, die Teilzeitausnahmen überschneiden. Andere Instanzen (z. B. Ganztagsausnahmen) werden nach wie vor zurückgewiesen.

AME: Abwesenheit auswählen

So füllen Sie die Seite **Abwesenheit wählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie in der Liste **Abwesenheit auswählen** einen **Abwesenheitstyp** aus.
 - Klicken Sie auf eine einzelne Zeile, um den zugehörigen Abwesenheitstyp auszuwählen. (Wenn weitere Abwesenheitstypen oberhalb oder unterhalb der angezeigten Listenobjekte vorhanden sind, wird eine vertikale Bildlaufleiste am rechten Rand eingeblendet, mit deren Hilfe Sie die übrigen Abwesenheitstypen anzeigen können.)
Die Liste zeigt alle Abwesenheitstypen an, die für den gewählten Standort im Modul **Richtlinien** von WFM Web konfiguriert wurden.
Die Spalten der Liste zeigen für jeden Abwesenheitstyp Folgendes an: Name, Kurzname, Bezahlt-Status, Anrechenbarkeit der freien Zeit auf die konfigurierten Abwesenheitseinschränkungen und alle Standorten, denen **Abwesenheit** zugewiesen ist.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle anzeigen**, um alle **Abwesenheitstypen** anzuzeigen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um nur die **Abwesenheitstypen** anzuzeigen, die auf den ausgewählten Agenten anwendbar sind. Weitere Informationen finden Sie unter **Abwesenheit (Grundlagen)** im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Tipp

Die Kontrollkästchen **Bezahlt** und **Zählt** dienen nur zu Ihrer Information. Sie können sie nicht aktivieren oder deaktivieren.

2. Handelt es sich um ein '**Teilzeitabwesenheitsobjekt, geben Sie die Startzeit**' und **Endzeit** in die entsprechenden Textfelder ein. Geben Sie die gewünschte Zeit direkt in das Feld ein, oder ändern Sie die angezeigte Zeit mithilfe des Auf- und Abwärtspfeils.
3. Wählen Sie **Nächster Tag** neben den Textfeldern für **Startzeit** und **Endzeit** aus, wenn die Abwesenheit am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.

— oder —
4. Wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**, wenn die Abwesenheit am selben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
5. Wenn sich die Abwesenheit auf einen ganzen Tag bezieht, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Voller Tag**. Dies deaktiviert die Kontrollkästchen für Startzeit und Endzeit.
6. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählte Abwesenheit einzufügen und den Assistenten zu schließen.
Damit kehren Sie zur Ansicht **Intraday** zurück.
 - Wenn Sie Ihre Einträge auf der Seite **Statustyp auswählen** überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne die Abwesenheit einzufügen.

AME: Markierte Zeit auswählen

So füllen Sie die Seite **Markierte Zeit auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

1. Wählen Sie die **markierte Zeit** aus, die Sie einfügen möchten.
2. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** wie erforderlich an.
3. Wählen Sie **Nächster Tag** neben den Textfeldern für **Startzeit** und **Endzeit** aus, wenn die markierte Zeit am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
— oder —
4. Wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit** aus, wenn die markierte Zeit an demselben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
5. Klicken Sie auf **Beenden**.

AME: Arbeits-Set auswählen

Sie wählen **Arbeits-Sets** mithilfe von 1 oder 2 Seiten im **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus, abhängig der ausgewählten Option:

- **Arbeits-Set-Parameter angeben**
- **Fenster "Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen"**

Seite "Arbeits-Set-Parameter angeben"

1. Wählen Sie die Start- und Endzeit aus oder geben Sie sie ein.
2. Wählen Sie **Nächster Tag** (neben dem Textfeld **Startzeit**) aus, wenn das Arbeits-Set am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
— or —
Wählen Sie **Nächster Tag** (neben dem Textfeld **Endzeit**), wenn das Arbeits-Set an demselben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
3. Wählen Sie eines dieser Optionsfelder:
 - **Neue Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen**—Aktiviert das **Fenster „Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen“**, wo Sie die neuen Aktivitäten auswählen können.
 - **Vorhandene Schichtaktivitäten verwenden**—Wendet die bereits ausgewählten Aktivitäten an.
4. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit markierter Zeit als Überstunden markieren**. Wählen Sie diese Option, um die Seite **Markierte Zeit** zu aktivieren, wenn Sie die Aktivitäten ausgewählt haben.
5. Klicken Sie auf **Weiter** (wenn Sie das Optionsfeld **Neue Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen** oder das Kontrollkästchen **Mit markierter Zeit als Überstunden markieren** ausgewählt haben) oder auf **Beenden**.

Seite "Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen"

Diese Seite wird nur angezeigt, wenn Sie das Aktionsfeld **Neue Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen** aktiviert haben.

1. Wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten aus der Baumstruktur aus.
2. Klicken Sie auf **Weiter** (wenn Sie auf der vorherigen Seite das Kontrollkästchen **Mit markierter Zeit als Überstunden markieren** aktiviert haben) oder auf **Beenden**.

Markierte Zeit für Überstunden

So füllen Sie die Seite **Markierte Zeit für Überstunden auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME) aus:

Wichtig

Diese Seite des Assistenten wird nur angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Mit markierter Zeit als Überstunden markieren** auf der Seite **Arbeits-Set-Parameter angeben** des Assistenten aktiviert haben.

1. Wählen Sie eine **Markierte Zeit** aus.
2. Klicken Sie auf **Beenden**.
Wenn Sie den Assistenten schließen möchten, ohne die markierte Zeit einzufügen, klicken Sie auf Abbrechen.

AME: Meldungen überprüfen

Verwenden Sie das Dialogfeld **Meldungen überprüfen** im **Assistenten für mehrfaches Einfügen** (AME), um auf alle Warnmeldungen zu reagieren, die zurückgegeben wurden, als Sie versucht haben, bearbeitete Dienstpläne von Agenten zu speichern.

1. Markieren Sie für jede aufgelistete **Warnung** die Objekte, die Sie einfügen möchten, und klicken Sie dann auf **Für Auswahl einfügen**.
Um alle **Warnungen** auszuwählen, verwenden Sie das Kontrollkästchen **Alle Warnungen auswählen**.
2. Überprüfen Sie alle **Fehler**.
Das Kontrollkästchen neben dem **Fehler** kann nicht aktiviert werden.

Um den Vorgang abzubrechen, ohne Änderungen anzuwenden, klicken Sie auf **Schließen**.

Das Dialogfeld **Meldungen überprüfen** enthält die folgenden Spalten und Steuerelemente:

Datum	Zeigt das Dienstplandatum an.
Agent	Zeigt den Agenten an, dessen Dienstplan diese Meldung generiert hat.
Team	Zeigt das Team des Agenten an.
Meldung	Zeigt den Meldungstyp (entweder Warnung oder Fehler) und den Meldungstext an.
Alle Warnungen auswählen	Es werden die Kontrollkästchen für alle Warnungen aktiviert.
Für Auswahl einfügen	Schließt das Dialogfeld, wendet die ausgewählten Aktionen an und ruft aktuelle Daten vom Server ab.
Schließen	Schließt das Dialogfeld, ohne Daten zu speichern oder zu aktualisieren.

Wichtig

Diese Fehler und Warnungen werden durch manuelle Dienstplanänderungen erzeugt, die Sie in der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)**, **Intraday** oder **Wöchentlich** durchgeführt haben. Sie unterscheiden sich von **Validierungs-Warnungen** und -Fehlern, die WFM Web bei der Dienstplanerstellung generiert.

Assistent für mehrfaches Löschen

Verwenden Sie die Funktion **Mehrfach löschen**, um ein oder mehrere Objekte aus einem oder mehreren Agentendienstplänen auf einmal zu entfernen. Mithilfe des **Assistenten für mehrfaches Löschen** können Sie Objekte aus Dienstplan-Szenarien oder dem **Master-Dienstplan** löschen.

So verwenden Sie den **Assistenten für mehrfaches Löschen**:

1. Wählen Sie in der **Aktionen**-Werkzeugleiste oder im Menü **Aktionen** der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)**, **Intraday** oder **Wöchentlich** die Option **Mehrfach löschen**.
Wenn noch nicht gespeicherte Änderungen vorhanden sind, fordert WFM Web Sie auf, sie zu speichern, bevor Sie fortfahren.
2. Wählen Sie Aktivitäten aus dem Fenster **Aktivitäten auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Löschen** aus.
3. Wählen Sie Agenten aus dem Fenster **Agenten auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Löschen** aus.

Tipp

Agenten ohne Skills werden im Fenster **Agenten auswählen** nicht angezeigt.

4. Wählen Sie die Agenten, deren Dienstpläne Sie bearbeiten.

Wichtig

Wenn Sie Objekte aus dem **Master-Dienstplan** löschen und über die Sicherheitsberechtigung **Änderungen genehmigen** verfügen, können Sie das Kontrollkästchen **Gelöschte Objekte automatisch übergeben** aktivieren, sodass Ihre Objekte direkt aus dem **Master-Dienstplan** gelöscht werden. Verfügen Sie nicht über die erforderliche Sicherheitsberechtigung, so ist dieses Kontrollkästchen leer und deaktiviert. In diesem Fall erhalten alle Ihre Löschvorgänge den Status "Anstehend" und sie müssen überprüft und genehmigt werden, bevor diese im **Master-Dienstplan** wirksam werden können. Wenn Sie Objekte aus einem Dienstplan-Szenario löschen, haben Sie die Möglichkeit, das Kontrollkästchen **Gelöschte Objekte automatisch übergeben** zu aktivieren. Falls aktiviert, werden Ihre Löschvorgänge an Ihr Dienstplan-Szenario übergeben. Falls deaktiviert, erhalten Ihr Löschvorgänge den Status **Anstehend**. Mit dem **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback** können sie übergeben/kann ein Rollback für sie ausgeführt werden. Anstehende Änderungen in einem Dienstplan-Szenario werden beim Veröffentlichen des Szenarios nicht in den **Master-Dienstplan** übertragen.

5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie die Daten, aus denen Sie Objekte löschen möchten, im Fenster **Datumswerte auswählen** aus, und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.

Warnung

Alle Objekte, die sich mit den Datums- und Zeitangaben überschneiden, werden gelöscht; dies gilt auch für geringe Überschneidungen von einer Minute.

7. Wählen Sie im Fenster **Statustypen auswählen** einen oder mehrere Status aus. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
8. Füllen Sie das Fenster **Pausen wählen**, **Mahlzeiten wählen**, **Ausnahmen wählen**, **Abwesenheiten wählen** oder **Markierte Zeiten auswählen** aus, das als Nächstes angezeigt wird. Klicken Sie dann auf **Beenden**.

Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Ist die Funktion **Automatisch übergeben** aktiviert, werden Ihre Änderungen an den Dienstplan übergeben. Andernfalls erhalten die Änderungen den Status **Anstehend**.

AML: Aktivitäten auswählen

So nehmen Sie die Einstellungen im Fenster **Aktivitäten auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) vor:

1. Wählen Sie eine Kombination aus **Multi-Site-Aktivitäten** und **Aktivitäten**.

Unter Geschäftsbereichen können Sie deren Multi-Site-Aktivitäten und Standorte einblenden; unter Standorten deren Aktivitäten. Es stehen nur Objekte zur Verfügung, die Sie ausgewählt haben, seit Sie das letzte Mal auf **Daten einholen** geklickt haben. Standardmäßig sind alle ausgewählt.

2. Klicken Sie auf **Weiter**, um Ihre Änderungen zu übernehmen und fortzufahren, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um keine Änderungen vorzunehmen und den Assistenten zu schließen.

AML: Agenten auswählen

So füllen Sie das Fenster **Agenten auswählen** im **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) aus:

1. Wählen Sie eine beliebige Kombination von **Agenten** aus.

Sie können einzelne Agenten aus mehreren Standorten und mehrere Teams oder ganze Teams oder ganze Standorte auswählen. Es stehen nur Agenten zur Auswahl bereit, die in der **Agenten**-Baumstruktur des Bereichs **Objekt** ausgewählt wurden und die an Aktivitäten arbeiten können, die auf der ersten Seite dieses Assistenten ausgewählt wurden.

Die Liste der verfügbaren Agenten wird auch durch das Kontrollkästchen **Agenten mit übereinstimmenden Sekundär-Skills einbeziehen** des Filterdialogfelds beeinflusst.

2. Bei Bedarf können Sie **Nur bei Fehlerlosigkeit löschen** und/oder **Warnungen anzeigen** aktivieren.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen **Nur löschen, wenn keine Fehler oder Warnungen vorliegen** aktivieren, löscht WFM Web beim Speichern der neuen Objekte keines der Objekte, wenn der Server bei der Validierung des Dienstplans einen Fehler meldet.
 - Wenn Sie das Kontrollkästchen **Warnungen anzeigen** aktivieren, zeigt WFM sämtliche Dienstplan-Validierungswarnungen an, die bei einem Löschen der Objekte aus den Dienstplänen des Agenten generiert würden.

Wichtig

Treten bei der Validierung des Dienstplans Fehler auf, löscht WFM keine Objekte aus dem Dienstplan.

3. Wenn Sie Objekte aus dem **Master-Dienstplan löschen** und über die Sicherheitsberechtigung **Änderungen genehmigen** verfügen, können Sie das Kontrollkästchen **Gelöschte Objekte automatisch übergeben** aktivieren, sodass die Löschvorgänge direkt im **Master-Dienstplan** vorgenommen werden. Verfügen Sie nicht über die erforderliche Sicherheitsberechtigung, so ist dieses Kontrollkästchen leer und deaktiviert. In diesem Fall verbleiben alle Ihre Löschvorgänge im Status **Anstehend**. Sie müssen überprüft und genehmigt werden, bevor sie im **Master-Dienstplan** wirksam werden können.

Wenn Sie Objekte aus einem Dienstplan-Szenario löschen, haben Sie die Möglichkeit, das Kontrollkästchen **Gelöschte Objekte automatisch übergeben** zu aktivieren. Wenn Sie dies tun, werden Ihre Löschvorgänge an Ihr Dienstplan-Szenario übergeben. Andernfalls erhalten Ihr Löschvorgänge den Status **Anstehend**. Mit dem **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback** können sie übergeben/kann ein Rollback für sie ausgeführt werden. Anstehende Änderungen in einem Dienstplan-Szenario werden beim Veröffentlichen des Szenarios nicht in den **Master-Dienstplan** übertragen.

4. Klicken Sie auf **Weiter**, um das Fenster **Datumswerte auswählen** zu öffnen.

Klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AML: Datumswerte auswählen

So nehmen Sie die Einstellungen im Fenster **Aktivitäten auswählen** des **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) vor:

1. Wählen Sie das Datum oder die Daten, aus denen Sie die Dienstplanobjekte löschen möchten.
The calendar works as described in [How to Use the Calendar](#).

Tipp

Wenn Sie Objekte aus einem Dienstplan-Szenario löschen, können Sie keine Datumswerte außerhalb des Datumsbereichs des Szenarios auswählen.

2. Klicken Sie auf **Weiter**.
Das **Fenster „Statustypen auswählen“** wird angezeigt.

Warnung

Alle Objekte, die sich mit den Datums- und Zeitangaben überschneiden, werden gelöscht; dies gilt auch für geringe Überschneidungen von einer Minute.

AML: Statustypen auswählen

So füllen Sie das Fenster **Statustypen auswählen** im **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) aus:

1. Wählen Sie **den** bzw. **die zu löschenden Status** aus. Sie können Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen, Abwesenheit oder markierte Zeit löschen.
2. **Klicken Sie auf** Weiter
 - . Welches Fenster anschließend angezeigt wird, hängt von Ihrer Auswahl in diesem Fenster ab. Wenn Sie einen Statustyp löschen, wird das Fenster für diesen Status angezeigt. Andernfalls werden die Fenster nacheinander in folgender Reihenfolge angezeigt: **Pausen wählen**, **Mahlzeiten wählen**, **Ausnahmen wählen**, **Abwesenheit auswählen** und **Markierte Zeit auswählen**.
3. Wenn Sie Ihre Einträge im Fenster **Datumswerte auswählen** überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AML: Pausen wählen

So füllen Sie das Fenster **Pausen wählen** im **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) aus:

1. Wählen Sie eine oder mehrere Pausen aus der Liste **Pausen wählen**. (Wenn weitere Pausen oberhalb oder unterhalb der angezeigten Listenobjekte vorhanden sind, wird eine vertikale Bildlaufleiste am rechten Rand eingeblendet, mit deren Hilfe Sie die übrigen Pausen anzeigen können.)
 - Um einzelne Objekte auszuwählen, halten Sie während Ihrer Auswahl die **Strg**-Taste gedrückt. Um die Auswahl aufzuheben, halten Sie die **Strg**-Taste weiter gedrückt, und klicken Sie auf die Objekte, für die Sie die Auswahl aufheben möchten.
 - Für einen Objektbereich wählen Sie das erste Objekt, halten Sie die **Umschalttaste** gedrückt und wählen Sie das letzte Objekt des Bereichs. Um den Bereich zu überarbeiten, halten Sie die **Umschalttaste** weiter gedrückt, und klicken Sie auf das letzte Objekt, das in den Bereich aufgenommen werden soll.

Die Liste zeigt alle Pausen an, die für den gewählten Standort in WFM Web konfiguriert wurden. Die Spalten der Liste zeigen zu jeder Pause Folgendes an
vollständiger Name, Kurzname, Länge, Bezahlt-Status und der Standortname der Pause. Sie können hier das Kontrollkästchen **Bezahlt** nicht aktivieren oder deaktivieren.

2. Wenn Sie Mahlzeiten, Ausnahmen, Abwesenheit oder markierte Zeit zum Löschen ausgewählt haben, klicken Sie auf **Weiter**.
Klicken Sie andernfalls auf Beenden, um die ausgewählten Pausen zu löschen und den Assistenten zu schließen. Sie gelangen zurück zur Ansicht Agenten-Erweitert(e), Intraday oder Wöchentlich.
 - Wenn Sie Ihre Einträge im Fenster „Statustypen auswählen“ überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AML: Mahlzeiten wählen

So füllen Sie das Fenster **Mahlzeiten wählen** im **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) aus:

1. Wählen Sie eine oder mehrere Mahlzeiten aus der Liste **Mahlzeiten wählen**. (Wenn weitere Mahlzeiten oberhalb oder unterhalb der angezeigten Listenobjekte vorhanden sind, wird eine vertikale Bildlaufleiste am rechten Rand eingeblendet, mit deren Hilfe Sie die übrigen Mahlzeiten anzeigen können.)
 - Um einzelne Objekte auszuwählen, halten Sie während Ihrer Auswahl die **Strg**-Taste gedrückt. Um die Auswahl aufzuheben, halten Sie die **Strg**-Taste weiter gedrückt, und klicken Sie auf die Objekte, für die Sie die Auswahl aufheben möchten.
 - Für einen Objektbereich wählen Sie das erste Objekt, halten Sie die **Umschalttaste** gedrückt und wählen Sie das letzte Objekt des Bereichs. Um den Bereich zu überarbeiten, halten Sie die **Umschalttaste** weiter gedrückt, und klicken Sie auf das letzte Objekt, das in den Bereich aufgenommen werden soll.

Die Liste zeigt alle Mahlzeiten an, die für den gewählten Standort in WFM Web konfiguriert wurden. Die Spalten der Liste zeigen zu jeder Mahlzeit Folgendes an

vollständigen Namen, Kurznamen, Länge, Bezahl-Status und den Standortnamen der Mahlzeit. Sie können hier das Kontrollkästchen **Bezahlt** nicht aktivieren oder deaktivieren.

2. Wenn Sie Ausnahmen, Abwesenheit oder markierte Zeit zum Löschen ausgewählt haben, klicken Sie auf **Weiter**.
Klicken Sie andernfalls auf Beenden, um die ausgewählten Mahlzeiten zu löschen und den Assistenten zu schließen. Sie gelangen zurück zur Ansicht Agenten-Erweitert(e), Intraday oder Wöchentlich.
 - Wenn Sie Ihre Einträge in einem vorherigen Fenster überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AML: Ausnahmen wählen

So füllen Sie das Fenster **Ausnahmen wählen** im **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) aus:

1. Wählen Sie eine oder mehrere Ausnahmen aus der Liste **Ausnahmen wählen**. (Wenn weitere Ausnahmen oberhalb oder unterhalb der angezeigten Listenobjekte vorhanden sind, wird eine vertikale Bildlaufleiste am rechten Rand eingeblendet, mit deren Hilfe Sie die übrigen Ausnahmen anzeigen können.)
- Um einzelne Objekte auszuwählen, halten Sie während Ihrer Auswahl die **Strg**-Taste gedrückt. Um die Auswahl aufzuheben, halten Sie die **Strg**-Taste weiter gedrückt, und klicken Sie auf die Objekte, für die Sie die Auswahl aufheben möchten.
 - Wählen Sie für einen Bereich von Ausnahmen die erste Ausnahme, halten Sie die **Umschalttaste** gedrückt und wählen Sie die letzte Ausnahme innerhalb des Bereichs. Um den Bereich zu überarbeiten, halten Sie die **Umschalttaste** weiter gedrückt, und klicken Sie auf die letzte Ausnahme, die in den Bereich aufgenommen werden soll.

Die Liste zeigt alle Ausnahmen an, die für den gewählten Standort im Modul **Richtlinien** von WFM Web konfiguriert wurden. Die Spalten der Liste zeigen für jede Ausnahme Folgendes an: vollständiger Name, Kurzname, Bezahlt-Status, Konvertierbarkeit in arbeitsfreien Tag, Ganztagsausnahme und alle Standorte, denen die Ausnahme zugewiesen ist.

Tipp

Die Kontrollkästchen geben einfach die konfigurierten Eigenschaften der Ausnahme an. Sie können sie hier nicht aktivieren oder deaktivieren.

- Wenn Sie Abwesenheit oder markierte Zeit zum Löschen ausgewählt haben, klicken Sie auf **Weiter**. Klicken Sie andernfalls auf **Beenden**, um die ausgewählten Ausnahmen zu löschen und den Assistenten zu schließen. Sie gelangen zurück zur Ansicht **Agenten-Erweitert(e)**, **Intraday** oder **Wöchentlich**.
 - Wenn Sie Ihre Einträge eines vorherigen Fensters überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AML: Abwesenheiten wählen

So füllen Sie das Fenster **Abwesenheiten wählen** im **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) aus:

1. Wählen Sie einen oder mehrere Abwesenheitstypen aus der Liste **Abwesenheiten wählen** aus. (Wenn weitere Abwesenheitstypen oberhalb oder unterhalb der angezeigten Listenobjekte vorhanden sind, wird eine vertikale Bildlaufleiste am rechten Rand eingeblendet, mit deren Hilfe Sie die übrigen Abwesenheitstypen anzeigen können.)
 - Um einzelne Abwesenheitstypen auszuwählen, halten Sie während Ihrer Auswahl die **Strg**-Taste gedrückt. Um die Auswahl aufzuheben, halten Sie die **Strg**-Taste weiter gedrückt, und klicken Sie auf die Objekte, für die Sie die Auswahl aufheben möchten.
 - Für einen Bereich von Abwesenheitstypen wählen Sie den ersten Abwesenheitstyp, halten Sie die **Umschalttaste** gedrückt und wählen Sie den letzten Abwesenheitstyp des Bereichs. Um den Bereich zu überarbeiten, halten Sie die **Umschalttaste** weiter gedrückt, und klicken Sie auf den letzten Abwesenheitstyp, der in den Bereich aufgenommen werden soll.

Die Liste zeigt alle Abwesenheitstypen an, die für den gewählten Standort im Modul **Richtlinien** von WFM Web konfiguriert wurden. Die Spalten der Liste zeigen für jeden Abwesenheitstyp Folgendes an: vollständiger Name, Kurzname, Bezahl-Status, Anrechenbarkeit auf die konfigurierten Abwesenheitseinschränkungen und alle Standorte, denen die Abwesenheit zugewiesen ist.

Tipp

Die Kontrollkästchen geben die konfigurierten Eigenschaften des Abwesenheitstyps an. Sie können sie hier nicht aktivieren oder deaktivieren.

- Wenn Sie markierte Zeit zum Löschen ausgewählt haben, klicken Sie auf **Weiter**. Klicken Sie andernfalls auf **Beenden**, um die ausgewählten Abwesenheitsobjekte sowie alle sonstigen ausgewählten Objekte zu löschen, und schließen Sie den Assistenten. Sie gelangen zurück zur Ansicht **Agenten-Erweitert(e), Intraday** oder **Wöchentlich**.
 - Wenn Sie Ihre Einträge eines vorherigen Fensters überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

AML: Markierte Zeiten auswählen

So füllen Sie das Fenster **Markierte Zeiten auswählen** im **Assistenten für mehrfaches Löschen** (AML) aus:

1. Wählen Sie die **Objekte der markierten Zeit** aus, die Sie löschen möchten.
2. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählten Objekte der markierten Zeit sowie alle sonstigen ausgewählten Objekte zu löschen, und schließen Sie den Assistenten.
Sie gelangen zurück zur erweiterten Agenten-Ansicht, Intraday- oder Wochenansicht.
 - Wenn Sie Ihre Einträge in einem vorherigen Fenster überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Um den Assistenten ohne Speichern Ihrer Auswahl zu schließen, klicken Sie auf **Abbrechen**.

Assistent für Mehrfachübergabe/-Rollback

Verwenden Sie den **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback** (AMR), um alle **anstehenden Dienstplanänderungen** für ausgewählte Agenten an ausgewählten Daten zu übergeben oder ein Rollback für sie auszuführen. Sie können diesen Assistenten in der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)**, **Intraday** oder **Wöchentlich** für ein Dienstplan-Szenario oder den **Master-Dienstplan** verwenden.

Wichtig

Die Sicherheitsberechtigung **Änderungen genehmigen** muss aktiviert sein, um anstehende Änderungen an den **Master-Dienstplan** zu übergeben. Ist dies nicht der Fall, können Sie diesen Assistenten nur verwenden, um für anstehende Änderungen ein Rollback durchzuführen. Wenn Sie in einem Dienstplan-Szenario arbeiten, können Sie alle anstehenden Änderungen übergeben oder für diese ein Rollback durchführen.

Terminologie

- **Übergabe**—*Durch Übergeben* einer anstehenden Änderung wird sie Bestandteil des allgemein zugänglichen Szenarios des Assistenten für **Übergabe/Rollback** oder des **Master-Dienstplans**. Wird ein Dienstplan-Szenario veröffentlicht, werden nur übergebene Änderungen im **Master-Dienstplan** angezeigt.
- **Rollback**—*Nach einem Rollback* anstehender Änderungen können diese nicht mehr in das Szenario oder den **Master-Dienstplan** aufgenommen werden.
- **Anstehend**—Eine Dienstplanänderung wird in folgenden drei Fällen auf *Anstehend* gesetzt:
 1. Der Benutzer, der Änderungen am **Master-Dienstplan** vornimmt, hat nicht die Sicherheitsberechtigung "Änderungen genehmigen" für das **Dienstplanmodul**.
 2. Der Benutzer, der Änderungen am **Master-Dienstplan** vornimmt, besitzt die Berechtigung "Änderungen genehmigen", deaktiviert jedoch das Symbol **Automatisch übergeben** ().
 3. Der Benutzer arbeitet mit einem Dienstplan-Szenario und deaktiviert das Symbol **Automatisch übergeben**.

In allen Fällen muss der Benutzer auf **Speichern** klicken, damit die Änderungen vom System bewertet und entsprechende Warnungen erstellt werden. Zu diesem Zeitpunkt erhalten die Änderungen den Status **Anstehend**, sofern eine der drei Bedingungen erfüllt ist.

Benutzer können **anstehende** Änderungen anzeigen, da diese in der Dienstplanansicht in der Spalte ganz links mit einem auf den Kopf gestellten roten Dreieck ("Vorfahrt gewähren"-Symbol) versehen sind. Besitzt der Benutzer hingegen die Berechtigung **Änderungen genehmigen** und ist das Symbol **Automatisch übergeben** aktiviert, werden diese Änderungen an den Dienstplan **übergeben** (wenn der Benutzer auf **Speichern** klickt und keine Warnung angezeigt wird).

Im Falle von **anstehenden** Änderungen kann der Benutzer den **Assistenten für Übergabe/-Rollback** aufrufen, um entweder anstehende Änderungen für ausgewählte Agenten und Daten zu übergeben oder für diese anstehenden Änderungen ein Rollback durchzuführen, wodurch diese anstehenden Änderungen für die ausgewählten Agenten und Daten rückgängig gemacht werden.

Besitzen Sie die Berechtigung **Änderungen genehmigen**, stehen Ihnen zwei zusätzliche Methoden für die Arbeit mit anstehenden Dienstplanänderungen zur Verfügung.

- Mithilfe des Moduls **Master-Dienstplan – Genehmigung von Änderungen** können Sie anstehende Änderungen am **Master-Dienstplan** genehmigen oder ablehnen. Mit dem Modul **Genehmigung von Änderungen** können Sie jede anstehende Änderung anzeigen, bevor Sie entscheiden, ob Sie diese genehmigen oder ablehnen. Mithilfe des **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback** übergeben Sie alle Änderungen an die ausgewählten Agenten und Daten oder führen für diese ein Rollback durch. Dabei wird nicht jede einzelne Änderung angezeigt.
- Sie können alle Objekte im Dienstplan eines Agenten, die den Status "anstehend" haben, direkt in der Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** oder **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)** übergeben oder für diese ein Rollback durchführen. Klicken Sie zu diesem Zweck mit der rechten Maustaste auf die Zeile, die den Dienstplan des Agenten zeigt, und wählen Sie dann **Übergeben** oder **Rollback**. Arbeiten Sie in einem Dienstplan-Szenario, können Sie dies unabhängig davon tun, ob Sie die Berechtigung **Änderungen genehmigen** besitzen.

Verwenden des Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback

So verwenden Sie den Assistenten:

1. Wählen Sie in der **Aktionen**-Werkzeugleiste der Ansicht bzw. aus dem Menü **Aktionen** die Option **Mehrfachübergabe/Rollback**.
Wenn noch nicht gespeicherte Änderungen vorhanden sind, fordert WFM Web Sie auf, sie zu speichern, bevor Sie fortfahren.
Das erste Fenster des Assistenten für Mehrfachübergabe/Rollback, **Aktivitäten auswählen, wird geöffnet.**
2. Wählen Sie die **Aktivitäten**, deren anstehende Änderungen Sie übergeben oder für die Sie ein Rollback durchführen möchten.
Das nächste Fenster des **Assistenten für Mehrfachübergabe/Rollback, **Agenten auswählen****, wird geöffnet.
3. Wählen Sie die Agenten, deren anstehende Änderungen Sie übergeben oder für welche Sie ein Rollback durchführen möchten.
Beachten Sie, dass Agenten ohne Skills nicht im Fenster **Agenten auswählen angezeigt werden.**
4. Wählen Sie, ob Sie anstehende Änderungen übergeben oder für diese ein Rollback durchführen möchten.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Datumswerte auswählen** die Datumswerte aus, für die Sie anstehende Objekte speichern oder löschen möchten, und klicken Sie anschließend auf **Beenden**.
Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt.

AÜR: Aktivitäten auswählen

So füllen Sie die Seite **Aktivitäten auswählen** im **Assistenten für Übergabe/Rollback (AÜR)** aus:

1. Wählen Sie eine beliebige Kombination von **Aktivitäten** aus.
Sie können einzelne Aktivitäten von mehreren Standorten sowie Multi-Site-Aktivitäten von Geschäftsbereichen auswählen. Hier stehen nur Aktivitäten zur Auswahl bereit, die zu dem Geschäftsbereich und zu den Standorten gehören, die in der Aktivitäten-Baumstruktur des Bereichs Objekt ausgewählt wurden.
2. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Seite **Agenten auswählen** zu öffnen.
Klicken Sie auf Abbrechen, wenn Sie den Assistenten schließen möchten, ohne anstehende Änderungen zu speichern oder zu löschen.

AÜR: Agenten auswählen

So füllen Sie die Seite **Agenten auswählen** im **Assistenten für Übergabe/Rollback** (AÜR) aus:

1. Wählen Sie eine beliebige Kombination von **Agenten** aus.
Sie können einzelne Agenten aus mehreren Standorten und mehrere Teams oder ganze Teams oder ganze Standorte auswählen. Es stehen nur Agenten zur Auswahl bereit, die in der Agenten-Baumstruktur des Bereichs Objekt ausgewählt wurden und die an Aktivitäten arbeiten können, die auf der ersten Seite dieses Assistenten ausgewählt wurden.
2. Wählen Sie **Übergeben** oder **Rollback**.
Wenn Sie nicht über die Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen verfügen, ist das Kontrollkästchen Übergeben leer und deaktiviert. In diesem Fall steht für anstehende Änderungen nur Rollback zur Verfügung.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, um die Seite **Datumswerte auswählen** zu öffnen.
Klicken Sie auf Abbrechen, wenn Sie den Assistenten schließen möchten, ohne anstehende Änderungen zu speichern oder zu löschen.

AÜR: Datumswerte auswählen

So füllen Sie die Seite **Datumswerte auswählen** Im **Assistenten für Übergabe/Rollback** (AÜR) aus:

1. Wählen Sie das **Datum** oder die **Daten**, für die Sie alle Dienstplanobjekte übergeben oder ein Rollback ausführen möchten.
Die Funktionsweise des Kalenders wird beschrieben unter "**Verwendung des Kalenders**".

Tipp

Wenn Sie mit einem Dienstplan-Szenario arbeiten, müssen Sie Daten auswählen, die in den Datumsbereich des Szenarios fallen.

2. Klicken Sie auf **Beenden**.
Sie gelangen zurück zur Ansicht **Agenten-Erweitert(e)**, **Intraday** oder **Wöchentlich**. Wenn Sie Objekte übergeben haben, werden diese jetzt im Dienstplan angezeigt.
- Wenn Sie Ihre Einträge auf der Seite **Agenten auswählen** überprüfen oder ändern möchten, klicken Sie auf **Vorherige**.
 - Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne Ihre Auswahl zu speichern.

Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten

Sie können Dienstplanobjekte einfügen und bearbeiten und zu diesem Zweck Folgendes verwenden:

- Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** oder **Intraday** des **Master-Dienstplans**
- Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** oder **Intraday** des **Szenarios**

Beispielsweise könnten Sie die Zuweisung eines Agenten von einer überbesetzten Aktivität in eine unterbesetzte Aktivität ändern oder wegen einer Änderung im Gesamtinteraktionsvolumen bezahlte Stunden gegen einen arbeitsfreien Tag tauschen.

Sie können Dienstplanobjekte mithilfe eines **Kontextmenüs** einfügen und bearbeiten. Sobald Objekte eingefügt sind, können Sie sie mithilfe der Maus **verschieben** oder **ihre Größe ändern**.

Verwenden von Kontextmenüs

So öffnen Sie ein Kontextmenü:

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Rasterzeile eines Agenten in dem Zeittakt, in dem Sie ein Dienstplanobjekt einfügen oder bearbeiten möchten. (Um mehr Details zu einem bestimmten Zeittakt anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** und/oder **ändern Sie die Spaltenbreite**.)

So schließen Sie ein Kontextmenü, ohne einen seiner Befehle zu wählen:

- Drücken Sie **Esc**.

Einfügen von Ganztags-Dienstplanobjekten

Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf einen Zeittakt, der Dienstplanobjekte enthält, um ein Kontextmenü zu öffnen. Welche Menüeinträge zur Verfügung stehen, hängt von den Ganztagsobjekten ab, die bereits im Dienstplantag des Agenten existieren (oder nicht existieren). Die nachstehende Tabelle erläutert alle Menüeinträge.

Arbeitsfreien Tag einfügen	Weist dem Agenten einen arbeitsfreien Tag zu, der als hellgrüner Balken dargestellt wird.
Ganztägige Abwesenheit einfügen	Zeigt ein Fenster an, in dem Sie den Typ "Ganztägige Abwesenheit" auswählen können.

	Sobald die Abwesenheit eingefügt wurde, erscheint sie als dunkelgrüner Balken (Sie können die Farbe mit dem Farben-Tool ändern).
Ganztagsausnahme einfügen	Zeigt ein Fenster an, in dem Sie den Typ "Ganztagsausnahme" auswählen können. Die eingefügte Ausnahme wird als roter Balken angezeigt.
Schicht einfügen	Zeigt ein Fenster an, in dem Sie einen Schichttyp und eine Start-/Endzeit auswählen können. Sobald die Abwesenheit eingefügt wurde, erscheint sie als dunkelblauer Balken mit dicker schwarzer Umrandung (Sie können die Farbe mit dem Farben-Tool ändern).
Markierte Zeit einfügen	Zeigt das Dialogfeld Markierte Zeit einfügen an.
Änderungen rückgängig machen	Stellt den Zustand dieses Agenten-Dienstplans wieder her, der beim letzten Speichern bestand.
Mehrfach einfügen	Ermöglicht es Ihnen, Dienstplanobjekte für mehrere Agenten oder Teams einzufügen.
Dienstplan kopieren	Dieser Menüeintrag wird in der Ansicht in Agenten-Erweitert(e) angezeigt. Sie können einen Dienstplantag für einen einzelnen Agenten auswählen und diese Option verwenden, um das Startdatum und Enddatum auszuwählen, in das Sie den ausgewählten Dienstplantag kopieren möchten.

Ändern von Ganztagsausnahmen, arbeitsfreien Tagen und ganztägiger Abwesenheit

Sobald eine Ganztagsausnahme, ein arbeitsfreier Tag oder eine ganztägige Abwesenheit eingefügt ist, können Sie den entsprechenden Balken im Raster nicht **löschen, verschieben oder seine Größe ändern**. Sie können ihn jedoch ersetzen, indem Sie ein anderes Ganztagsobjekt einfügen.

Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine eingefügte Ganztagsausnahme, einen arbeitsfreien Tag oder eine ganztägige Abwesenheit klicken, wird das vorhandene Objekt (**Ausnahme, Arbeitsfreier Tag** oder **Ganztägige Abwesenheit**) nicht im Kontextmenü angezeigt. Stattdessen werden die Optionen **Ausnahme bearbeiten** oder "Ganztägige Abwesenheit bearbeiten" für "Ausnahme" bzw. "Abwesenheit" in dem Popup-Menü angezeigt. Sie können die **Ganztagsausnahme** oder **ganztägige Abwesenheit verschieben oder deren Größe ändern**, wenn für diese Objekte Start- und Endzeiten festgelegt wurden. Weitere Informationen finden Sie unter "**Dialogfeld "Ausnahme bearbeiten"**" und "**Einfügen und Bearbeiten von Schichtobjekten**".

Ändern von Schichten

Sobald eine Schicht eingefügt ist, können Sie den zugehörigen Balken im Raster nicht **löschen**, aber Sie können den Balken ersetzen, indem Sie ein anderes Ganztagsobjekt einfügen. Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine eingefügte Schicht klicken, sehen Sie das **Kontextmenü für Schichtobjekte**.

Um Start- und/oder Endzeit der Schicht zu ändern, nutzen Sie eine der folgenden Möglichkeiten:

- Verwenden Sie den Befehl **Bearbeiten** des Kontextmenüs.
- **Verschieben Sie den Schichtbalken oder ändern Sie seine Größe**, während Sie die **Strg**-Taste gedrückt halten.

Tipp

Wenn Sie die Start- oder Endzeit der Schicht für einen Agenten ändern, der zu einer Mitarbeitertransport-Gruppe gehört, wird in diesen Ansichten beim Speichern der Änderung eine Warnmeldung angezeigt.

Einfügen und Bearbeiten von Schichtobjekten

Sobald der Dienstplan eines Agenten eine Schicht enthält (durch einen blauen Balken mit dicker schwarzer Umrandung dargestellt), können Sie Dienstplanobjekte innerhalb dieser Schicht einfügen oder bearbeiten oder die Schicht selbst bearbeiten.

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Schicht, um das Kontextmenü mit den nachfolgend aufgeführten Optionen zu öffnen.
- Wenn Sie den Mauszeiger über eine Option bewegen, die mit einem Pfeil (>) endet, zeigt ein Untermenü weitere Optionen an.

<p>Einfügen></p>	<p>Wählen Sie im Untermenü die Option Pause, Mahlzeit, [Teilzeit-] Ausnahme, [Teilzeit-] Abwesenheit, Aktivitäts-Set, Arbeits-Set, Markierte Zeit oder Ausnahme mit Kompensation... Verwenden Sie das daraufhin erscheinende Dialogfeld bzw. den Assistenten, um Dienstplanobjekte einzufügen.</p>
<p>Bearbeiten></p>	<p>Wählen Sie aus dem Untermenü das Aktivitäts-Set, die Schicht oder ein anderes Dienstplanobjekt, das Sie bearbeiten möchten. Verwenden Sie das daraufhin erscheinende Dialogfeld Bearbeiten, um die Start- und/oder Endzeit des Objekts anzupassen.</p>

<p>Aktivitäten festlegen für></p>	<p>Wählen Sie aus dem Untermenü Arbeit, Arbeits-Set oder Aktivitäts-Set. Verwenden Sie das daraufhin erscheinende Dialogfeld Aktivitäten festlegen, um die Arbeitsaktivitäten des Agenten zu definieren. Aktivitäts-Sets werden im Raster als gelbe Balken angezeigt.</p>
<p>Löschen></p>	<p>Wählen Sie im Untermenü das Aktivitäts-Set oder ein anderes Dienstplanobjekt, das Sie aus dem Dienstplan löschen möchten.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig</p> <p>Treffen Sie Ihre Auswahl sehr sorgfältig, da vor dem Löschen des Objekts keine Bestätigung verlangt wird. Wenn eine Schicht nur über ein Aktivitäts-Set verfügt, können Sie dieses Aktivitäts-Set nicht löschen. Der Befehl Löschen ist daher nicht verfügbar, wenn Sie mit der rechten Maustaste darauf klicken.</p> </div>
<p>Ersetzen</p>	<p>Wenn Sie direkt mit der rechten Maustaste auf ein Objekt im Dienstplan eines Agenten klicken (eine Mahlzeit, eine Pause, eine Teilzeit- oder Ganztagsausnahme, eine ganztägige oder Teilzeitabwesenheit oder eine markierte Zeit), wird der Befehl "Ersetzen" im Dropdown-Menü angezeigt und aktiviert. Verwenden Sie diesen Befehl, um das ausgewählte "alte" Objekt durch das "neue" Objekt des gleichen Typs zu ersetzen.</p> <p>Durch Auswahl von Ersetzen > Objekt... im Menü wird der Assistent für mehrfaches Ersetzen aktiviert. Der Assistent zeigt eine Reihe von Fenstern mit Auswahlmöglichkeiten an (z. B. Aktivitäten auswählen und Agenten auswählen), die entsprechenden Fenstern im Assistenten für mehrfaches Einfügen ähneln.</p> <p>Klicken Sie nach der Auswahl der Einstellung(en) in jedem dieser Fenster auf Weiter.</p> <p>Im Fenster mit der letzten Auswahl werden Objekte desselben Typs wie das Objekt angezeigt, das Sie ersetzen möchten. Wählen Sie ein Objekt aus und klicken Sie auf Beenden.</p> <p>WFM ersetzt für alle ausgewählten Agenten, die an diesem Tag das gleiche "alte" Objekt in ihrem Dienstplan aufweisen, das "alte" Objekt durch das "neue" Objekt.</p>
<p>Übergeben</p>	<p>Wenn Sie im Master-Dienstplan arbeiten, der Dienstplantag des Agenten anstehende Objekte enthält und Ihre Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen aktiviert ist, können Sie Übergeben wählen, um alle anstehenden Änderungen des betreffenden Tages in den Dienstplan aufzunehmen. Wenn Sie in einem Dienstplan-Szenario arbeiten und der Dienstplantag des Agenten anstehende Objekte enthält, können Sie Übergeben wählen, um alle anstehenden Änderungen des betreffenden Tages in den Dienstplan aufzunehmen.</p>
<p>Rollback</p>	<p>Enthält der Tag des Agenten anstehende Dienstplanobjekte, können Sie Rollback wählen, um alle anstehenden Änderungen für den Tag und</p>

	den Agenten zu entfernen.
Änderungen rückgängig machen	Stellt den Zustand dieses Agenten-Dienstplans wieder her, der beim letzten Speichern bestand.
Mehrfach einfügen	Ermöglicht es Ihnen, Dienstplanobjekte für mehrere Agenten oder Teams einzufügen.
Dienstplanverlauf	Verwenden Sie diesen, um den aktuellen Dienstplan mit dem vorherigen Status zu vergleichen und optional den Dienstplan mit dem vorherigen Status wiederherzustellen (Rollback).

Tipp

Eine Warnmeldung wird angezeigt, wenn Ihre Einfügungen oder Bearbeitungen gegen die Zeitbegrenzung (hinsichtlich Zeit und Verteilung der Mahlzeiten, Pausen und Ausnahmen) für die Schicht oder für ein beliebiges Schichtobjekt verstoßen.

Verschieben und Ändern der Größe von Schichtobjekten

Sobald der Dienstplan eines Agenten eine Schicht enthält, können Sie die Schicht oder einige ihrer Dienstplanobjekte (Aktivitäts-Sets, Pausen, Mahlzeiten und Teilzeitausnahmen) mithilfe der Maus verschieben (ziehen und ablegen) oder ihre Größe ändern.

Beim Verschieben eines Objekts werden seine Start- und Endzeit geändert, seine Dauer wird jedoch beibehalten. Bei der Größenänderung eines Objekts werden seine Start- und Endzeit geändert, wodurch sich auch die Dauer ändert.

Wichtig

Eine **Warnmeldung** wird angezeigt, wenn Ihre Änderungen eine Überschneidung von Dienstplanobjekten verursachen oder gegen die Zeitbegrenzung für die Schicht oder die Schichtobjekte verstoßen. Einige Beispiele für Zeitbegrenzungen:

1. WFM Web verschiebt nie Mahlzeiten oder Teilzeitausnahmen zusammen mit Schichten. Auch sind einige Mahlzeiten oder Teilzeitausnahmen, —je nach Konfiguration—, nicht außerhalb von Schichtstunden möglich.
2. WFM Web verschiebt keine Aktivitäts-Sets oder Arbeits-Sets mit 1-minütiger Aufteilung. Diese Schichtobjekte werden stattdessen als Objekte mit 15-minütiger Aufteilung behandelt. Wenn die Einschränkung bzgl. der 15-minütigen Aufteilung nicht eingehalten wird, wird folgende **Warnmeldung** angezeigt: *Verletzung der Einschränkungen: Zeiten des Aktivitäts-Sets müssen Schichtbeginn/-endzeiten oder 15-Minuten Zeittakten entsprechen.*

Verschieben eines Schichtobjekts

Tipp

Um die gesamte Schicht zu verschieben, halten Sie während der ersten beiden Schritte die **Strg**-Taste gedrückt.

1. Klicken Sie in die Mitte des Dienstplanobjekts und halten Sie die Maustaste gedrückt. Der Zeiger nimmt die Form eines Vierfachpfeils an.
2. Ziehen Sie das Objekt nach rechts oder links.
3. Lassen Sie die Maustaste (und ggf. andere Tasten) los, sobald das Objekt die gewünschten Start- und Endzeiten aufweist. Eine Warnmeldung informiert Sie, falls gegen Einschränkungen verstoßen wird.

Ändern der Größe eines Schichtobjekts

Tipp

Um die Größe der gesamten Schicht zu ändern, halten Sie während der ersten beiden Schritte die **Strg**-Taste gedrückt.

1. Klicken Sie an den Start- oder Endpunkt eines Dienstplanobjekts und halten Sie die Maustaste gedrückt. Der Zeiger nimmt die Form eines Doppelpfeils an. (Wenn Sie einen Vierfachpfeil sehen oder der Zeiger sich überhaupt nicht ändert, lassen Sie die Maustaste los und klicken dann genau auf das Ende des farbigen Objektbalkens.)
2. Ziehen Sie den Anfangs- oder Endpunkt des Balkens nach rechts oder links.
3. Lassen Sie die Maustaste los, sobald das Objekt die gewünschte Start- oder Endzeit aufweist. Eine Warnmeldung informiert Sie, falls gegen Einschränkungen verstoßen wird.

Übergeben oder Durchführung von Rollback für anstehende Änderungen

Um alle **anstehenden Änderungen**, die sich für den ausgewählten Tag im Dienstplan des Agenten befinden, aufzunehmen oder zu entfernen, gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Dienstplanzeile des Agenten in der **Intraday**-Ansicht.
2. Wählen Sie im Kontextmenü **Übergeben** oder **Rollback**.

Tipp

Wenn die Sicherheitsberechtigung **Änderungen genehmigen** nicht aktiviert ist, können Sie **Übergeben** nicht auswählen.

Assistent für das Einfügen einer Schicht

Verwenden Sie den **Assistenten für das Einfügen einer Schicht**, um eine Schicht in den Dienstplan eines Agenten einzufügen:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** im Raster **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf die Zeile eines Agenten.
2. Klicken Sie auf einen beliebigen Zeittakt, für den keine Schicht eingeplant ist.
3. Wählen Sie dann **Schicht einfügen** aus dem Kontextmenü.
Das erste von zwei Fenstern des **Assistenten für das Einfügen einer Schicht, Schicht auswählen**, wird geöffnet.
4. Klicken Sie in der Liste **Schicht auswählen** auf eine Schichtzeile, um die Schicht auszuwählen.
Die Liste zeigt den Namen und die Stunden jeder Schicht an, die in WFM Web konfiguriert wurde. Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet.
5. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** der Schicht wie erforderlich an.
 - Wählen Sie **Nächster Tag**, wenn die **Endzeit** einen Tag nach der **Startzeit** liegt. Ihre Einstellungen müssen die konfigurierte Zeitbegrenzung des Schichttyps einhalten.
 - Wählen Sie **Mahlzeiten und Pausen automatisch einfügen**, um Mahlzeiten und Pausen automatisch zusammen mit der Schicht einfügen und optimieren zu lassen. Dies erfolgt auf der Basis der Dienstplanabdeckung und gemäß den Einschränkungen, die für diese **Schicht** in Web konfiguriert wurden. Ist diese Option deaktiviert, wird die **Schicht** ohne Mahlzeiten und Pausen eingefügt; diese können manuell eingefügt werden.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Aktivitäten mit übereinstimmenden Sekundär-Skills** anzeigen, um die Aktivitäten anzugeben, die dem Sekundär-Skill dieses Agenten entsprechen.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Im Fenster **Aktivitäts-Set wählen** können Sie Folgendes auswählen:
 - eine oder mehrere arbeitsbezogene Aktivitäten
 - ein Aktivitäts-Set
 - eine oder mehrere Aktivitäten, die mit einem Aktivitäts-Set verknüpft sind
8. Wenn Sie eine Schicht für einen Agenten einfügen, der an mehreren Aktivitäten arbeiten kann, können Sie mehrere Aktivitäten auswählen.

Wichtig

Die Schichtstunden, die Sie im vorherigen Fenster ausgewählt haben, müssen mit der Zeitbegrenzung konsistent sein, die für das Aktivitäts-Set konfiguriert wurden. (Klicken Sie auf **Zurück**, wenn Sie die Start- oder Endzeit der Schicht ändern müssen.)

9. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählten Arbeitsaktivitäten oder Aktivitäts-Sets einzufügen und den Assistenten zu schließen.

Wichtig

Es werden keine Warnungen angezeigt, wenn die Schicht nicht korrekt konfigurierte Schichtobjekte enthält, die nicht eingefügt werden können.

Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue Schicht erscheint als dunkelblauer Balken (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).

Dialogfeld "Pause einfügen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Pause einfügen**, um eine Pause in den Dienstplan eines Agenten einzufügen:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf den dunkelblauen Schichtbalken eines Agenten (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).
Klicken Sie auf oder in die Nähe des Zeittakts, in dem die Pause beginnen soll.
2. Wählen Sie in dem daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Pause**.
Das Dialogfeld Pause einfügen wird geöffnet. Es zeigt die Pausen an, die mit der ausgewählten Schicht verknüpft sind.
Klicken Sie auf Alle anzeigen, wenn Sie alle Pausen anzeigen möchten, die für Ihren Standort konfiguriert sind.
3. Klicken Sie in der Liste **Einzufügendes Objekt auswählen** auf eine Pausenzeile, um sie auszuwählen.
Die ersten beiden Spalten der Liste zeigen den vollständigen und den Kurznamen jeder Pause an.
Die Spalte Stunden enthält die konfigurierte Dauer der Pause in Stunden und Minuten.
Ein Häkchen in der Spalte Bezahlt gibt an, dass die Pausenzeit bezahlt wird. (Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um dieses Attribut zu ändern.)
4. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** wie erforderlich an.
Sie können Nächster Tag für die Endzeit oder für die Start- und Endzeit auswählen, wenn eine der beiden Zeiten auf den darauffolgenden Tag fällt. (Die Option Nächster Tag kann nicht für die Startzeit alleine ausgewählt werden.)
5. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählte Pause einzufügen und das Dialogfeld zu schließen.
Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue Pause wird als hellgrauer Balken angezeigt.

Dialogfeld "Mahlzeit einfügen"

Verwenden Sie das Dialogfeld "Mahlzeit einfügen", um eine Mahlzeit in den Dienstplan eines Agenten einzufügen:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf den dunkelblauen Schichtbalken eines Agenten (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).
2. Klicken Sie auf oder in die Nähe des Zeittakts, in dem die Mahlzeit beginnen soll.
3. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Mahlzeit**.
Das Dialogfeld Mahlzeit einfügen wird geöffnet. Es zeigt Mahlzeiten an, die mit der ausgewählten Schicht verknüpft sind.
Klicken Sie auf Alle anzeigen, wenn Sie alle Mahlzeiten sehen möchten, die für Ihren Standort konfiguriert sind.
4. Klicken Sie in der Liste **Einzufügendes Objekt auswählen** auf eine Mahlzeitenzeile, um sie auszuwählen.
Die ersten beiden Spalten der Liste zeigen den vollständigen und den Kurznamen jeder Mahlzeit.
Die Spalte Stunden enthält die jeweils konfigurierte Dauer der Mahlzeit in Stunden und Minuten.
Ein Häkchen in der Spalte Bezahlt gibt an, dass die Dauer der Mahlzeit bezahlt wird. (Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um dieses Attribut zu ändern.)
5. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** wie erforderlich an.
Sie können Nächster Tag für die Endzeit oder für die Start- und Endzeit auswählen, wenn eine der beiden Zeiten auf den darauffolgenden Tag fällt. (Die Option Nächster Tag kann nicht für die Startzeit alleine ausgewählt werden.)
6. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählte Mahlzeit einzufügen und das Dialogfeld zu schließen.
Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue Mahlzeit wird als hellblauer Balken angezeigt.

Wichtig

Wenn Sie eine Mahlzeit mithilfe dieses Dialogfelds einfügen, wird im Dienstplan nicht berücksichtigt, ob der Agent eine Qualifikation für die Mahlzeit hat.

Dialogfeld "Aktivitäts-Set einfügen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Aktivitäts-Set einfügen**, um ein Aktivitäts-Set in den Dienstplan eines Agenten einzufügen:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf den dunkelblauen Schichtbalken eines Agenten (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).
2. Klicken Sie auf oder in die Nähe des Zeittakts, in dem das Aktivitäts-Set beginnen soll. From shortcut menu that appears, select **Insert > Activity Set**.

Das Dialogfeld **Aktivitäts-Set einfügen** wird geöffnet.

3. Wählen Sie ein Aktivitäts-Set bzw. eine oder mehrere enthaltene Aktivitäten aus. In the **Choose Item to Insert** tree, you can expand activity sets to display their activities. Wählen Sie ein ganzes Aktivitäts-Set bzw. eine oder mehrere enthaltene Aktivitäten innerhalb eines Aktivitäts-Sets aus.
4. Passen Sie das **Aktivitäts-Set** oder die ausgewählte **Startzeit** und **Endzeit** der Aktivität nach Bedarf an. Sie können **Nächster Tag** für die **Startzeit** oder **Endzeit** auswählen, wenn eine der beiden Zeiten auf den darauffolgenden Tag fällt.

Wichtig

Ihre Einstellungen müssen die konfigurierte Zeitbegrenzung des Aktivitäts-Sets einhalten.

5. Klicken Sie auf **OK**, um das ausgewählte Aktivitäts-Set einzufügen und das Dialogfeld zu schließen. Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt.

Activity Sets appear as yellow bars (you can change the color with the **Colors Tool**).

Einfügen von Ausnahmen

WFM verwendet verschiedene Dialogfelder und Menüeinträge für Teilzeit- und Ganztagsausnahmen:

- Verwenden Sie das Dialogfeld **Ausnahme einfügen**, um eine **Teilzeitausnahme in den Dienstplan eines Agenten einzufügen**.
- Verwenden Sie das Dialogfeld **Ganztagsausnahme einfügen**, um eine **Ganztagsausnahme in den Dienstplan eines Agenten einzufügen**.

Beispielsweise kann es erforderlich sein, eine ganztägige oder eine einstündige Besprechung zu planen, nachdem der Dienstplan erstellt wurde.

Bearbeiten von Teilzeitausnahmen

So fügen Sie eine Teilzeitausnahme ein:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf den dunkelblauen Schichtbalken eines Agenten (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).
2. Klicken Sie auf oder in die Nähe des Zeittakts, in dem die Ausnahme beginnen soll.
3. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Ausnahme**.
Das Dialogfeld Ausnahme einfügen wird geöffnet. Der Name des Agenten erscheint in der Titelleiste.
Sie können Memos zu den Ausnahmen hinzufügen, die dann in einigen Dienstplanansichten und -berichten angezeigt werden. Weitere Informationen finden Sie unter "Memos zu Ausnahmen" im *Workforce Management Administrator's Guide*.
4. Klicken Sie im Raster auf eine Ausnahmezeile.
Der Raster zeigt die Teilzeitausnahmetypen, die im Modul Richtlinien von WFM Web für Supervisoren festgelegt wurden.
Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet. Die ersten beiden Spalten zeigen den vollständigen Namen und den Kurznamen jeder Ausnahme an.
Häkchen in den übrigen Spalten geben an, ob die Ausnahme bezahlt ist, ob sie in einen arbeitsfreien Tag konvertierbar ist und ob sie als Abwesenheit zählt. Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Attribute zu ändern.
In der Spalte Standort werden alle Standorte angezeigt, denen die Einschränkung zugewiesen ist.
5. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für diese Ausnahme an.
 - Wählen Sie **Nächster Tag** neben den Textfeldern **Startzeit** und **Endzeit** aus, wenn die Ausnahme am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
 - Oder wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**, wenn die Ausnahme am selben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählte Ausnahme einzufügen und das Dialogfeld zu schließen.
Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue Ausnahme erscheint als roter Balken (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool ändern).**

Wichtig

Wenn die Ausnahme aufgrund der Start- und Endzeit außerhalb der Schichtstunden des Agenten liegt, wird eine Warnmeldung angezeigt. Wenn alle Aktivitäten eines Agenten in Aktivitäts-Sets geplant sind und Sie eine lange Ausnahme zuweisen, ist die Ausnahme möglicherweise die einzige Dienstplanstatusgruppe, die während der bezahlten Stunden des Agenten verfügbar ist.

Einfügen von Ganztagsausnahmen

So fügen Sie eine Ganztagsausnahme ein:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** im Raster **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf die Zeile eines Agenten.
2. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Ganztagsausnahme**.
Das Dialogfeld **Ganztagsausnahme einfügen** wird geöffnet. Der Name des Agenten erscheint in der

Titelleiste.

3. Klicken Sie auf eine Ausnahmezeile

. The list shows the full-day exception types that were configured in the **Policies** module of WFM Web for Supervisors. Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet. Die ersten beiden Spalten zeigen den vollständigen Namen und den Kurznamen jeder Ausnahme an.

Häkchen in den übrigen Spalten geben an, ob die Ausnahme bezahlt ist, ob sie in einen arbeitsfreien Tag konvertierbar ist und ob sie als Abwesenheit zählt. Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Attribute zu ändern.

In der Spalte **Standort** werden alle Standorte angezeigt, denen die Einschränkung zugewiesen ist.

4. Im Bereich **Start-/Endzeit** angeben können Sie ggf. die **Startzeit** und **Endzeit** der Ausnahme anpassen.

- Wenn die Ausnahme am selben Tag wie die Schicht des Agenten beginnt, jedoch am darauffolgenden Tag endet, wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**.
- Wenn Sie eine bezahlte Ausnahme ausgewählt haben, können Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, um eine Dauer einzugeben, die von der Standardanzahl an Stunden eines Arbeitstags abweicht.
- Wenn Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, wird das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden** verfügbar.

Wichtig

Wenn Sie eine Start-/Endzeit eingeben, aber für **Bezahlte Stunden** keinen Wert eingeben, ist **Bezahlte Stunden** gleich der **Endzeit** abzüglich der **Startzeit** (dieser Wert wird als **Gesamtstunden oder -dauer** bezeichnet).

5. Klicken Sie auf **OK**, um die ausgewählte Ausnahme einzufügen und das Dialogfeld zu schließen. Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue Ausnahme wird als roter Balken angezeigt.

Dialogfelder "Abwesenheit einfügen"

WFM verwendet verschiedene Dialogfelder und Menüeinträge für Teilzeit- und Ganztägige Abwesenheits-Dienstplanobjekte:

- Verwenden Sie das Dialogfeld **Abwesenheit einfügen**, um **Teilzeitabwesenheit in den Dienstplan eines Agenten einzufügen**.
- Verwenden Sie das Dialogfeld **Ganztägige Abwesenheit einfügen**, um **ganztägige Abwesenheit in den Dienstplan eines Agenten einzufügen**.

Beispielsweise könnte ein Agent krankgemeldet oder vor Gericht als Zeuge geladen sein, nachdem der Dienstplan erstellt wurde.

Teilzeitabwesenheit einfügen

So fügen Sie eine Teilzeitabwesenheit in den Dienstplan eines Agenten ein:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf den dunkelblauen Schichtbalken eines Agenten (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).
 2. Klicken Sie auf oder in die Nähe des Zeittakts, in dem die Abwesenheit beginnen soll.
 3. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Abwesenheit**. Das Dialogfeld **Abwesenheit einfügen** wird geöffnet, und der Name des Agenten wird in der Titelleiste angezeigt.
 4. Klicken Sie in der Liste der Abwesenheitstypen auf die Zeile mit dem Abwesenheitstyp, den Sie einfügen möchten.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Alle anzeigen**, um alle Abwesenheitstypen anzuzeigen. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um nur die Abwesenheitstypen anzuzeigen, die auf den ausgewählten Agenten anwendbar sind. Weitere Informationen finden Sie im Anhang "Abwesenheit (Grundlagen)" im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Wichtig

Das Raster zeigt die Abwesenheitstypen, die im Modul **Richtlinien** von WFM Web für Supervisoren festgelegt wurden. Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet.

Wenn Sie einen Abwesenheitstyp auswählen, der nicht mit einem ausgewählten Agenten verknüpft ist, weist WFM das Abwesenheitsobjekt zu, erzwingt aber nicht die Regeln für den Zeitausgleich. Wird der Abwesenheitstyp hingegen auf Abwesenheitseinschränkungen angerechnet, so berücksichtigt WFM dieses Abwesenheitsobjekt bei der Berechnung der Einschränkungen.

Die ersten beiden Spalten zeigen den vollständigen und den Kurznamen jedes Abwesenheitstyps.

Häkchen in den verbleibenden Spalten geben an, ob das Abwesenheitsobjekt bezahlt ist und ob es auf Abwesenheitseinschränkungen angerechnet wird. Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Attribute zu ändern.

In der Spalte **Standort** werden alle Standorte angezeigt, denen der Abwesenheitstyp zugewiesen ist.

- Optional: Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für diese Abwesenheit an, wenn die Standardwerte nicht korrekt sind.
 - a. Klicken Sie in die Felder **Startzeit** und **Endzeit**, um die Standardwerte für Stunden, Minuten und AM/PM zu ändern.
 - b. Wählen Sie **Nächster Tag** rechts neben dem Textfeld **Startzeit** aus, wenn der Abwesenheitszeitraum am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt.
 - c. Wählen Sie **Nächster Tag** rechts neben dem Textfeld **Endzeit** aus, wenn der Abwesenheitszeitraum am Tag nach seinem Beginn endet.
- Klicken Sie auf **OK**, um das ausgewählte Abwesenheitsobjekt einzufügen und das Dialogfeld zu schließen. Die Ansicht wird erneut angezeigt und das neue Abwesenheitsobjekt erscheint als dunkelgrüner Balken (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).

Wichtig

Wenn durch die **Start-** und **Endzeit** die Abwesenheit außerhalb der Schichtstunden des Agenten fällt, wird eine Warnmeldung angezeigt. Wenn alle Aktivitäten eines Agenten in Aktivitäts-Sets geplant sind und Sie eine lange Abwesenheit zuweisen, ist die Abwesenheit möglicherweise die einzige Dienstplanstatusgruppe, die während der bezahlten Stunden des Agenten verfügbar ist.

Einfügen einer ganztägigen Abwesenheit

So fügen Sie ein Ganztags-Abwesenheitsobjekt in den Dienstplan eines Agenten ein:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** im Raster **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf die Zeile eines Agenten.
2. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Ganztägige Abwesenheit**. Das Dialogfeld **Ganztägige Abwesenheit einfügen** wird geöffnet. Der Name des Agenten erscheint in der Titelleiste.
3. Klicken Sie in der Liste der Abwesenheitstypen auf die Zeile mit dem Abwesenheitstyp, den Sie einfügen möchten.

Wichtig

Das Raster zeigt die Abwesenheitstypen, die im Richtlinienmodul von WFM Web festgelegt wurden. Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet.

Wenn Sie einen Abwesenheitstyp auswählen, der nicht mit einem ausgewählten Agenten verknüpft ist, weist WFM die Abwesenheit zu, erzwingt aber nicht die Regeln für den Freizeitausgleich. Wird der Abwesenheitstyp hingegen auf Abwesenheitseinschränkungen angerechnet, so berücksichtigt WFM dieses Abwesenheitsobjekt bei der Berechnung der Einschränkungen.

Die ersten beiden Spalten zeigen den vollständigen und den Kurznamen jedes Abwesenheitstyps.

Häkchen in den verbleibenden Spalten geben an, ob das Abwesenheitsobjekt bezahlt ist und ob es auf Abwesenheitseinschränkungen

angerechnet wird. Sie können hier keine Kontrollkästchen aktivieren oder deaktivieren, um diese Attribute zu ändern.

In der Spalte **Standort** werden alle Standorte angezeigt, denen der Abwesenheitstyp zugewiesen ist.

4. Optional: Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** für dieses Abwesenheitsobjekt an, wenn die Standardwerte nicht korrekt sind.
 - a. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Start-/Endzeit angeben**, um die Felder **Startzeit** und **Endzeit** zu aktivieren, und klicken Sie dann in jedes Feld, um die Standardwerte für Stunden, Minuten und AM/PM zu ändern.
 - b. Wählen Sie **Nächster Tag** rechts neben dem Textfeld **Endzeit** aus, wenn der Abwesenheitszeitraum am Tag nach seinem Beginn endet.
3. Optional: Geben Sie eine nicht standardisierte Länge des Ganztags-Abwesenheitsobjekts an.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben**, um das Feld **Bezahlte Stunden** zu aktivieren. Klicken Sie dann in jedes Feld und geben Sie einen Wert ein oder wählen Sie einen aus, um die genaue Anzahl der Stunden an einem vollen Tag für dieses bestimmte Abwesenheitsobjekt anzugeben.

Wichtig

Das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** wird nur aktiviert, wenn Sie einen bezahlten Abwesenheitstyp aus der Liste **Abwesenheit auswählen** ausgewählt haben.

- Klicken Sie auf **OK**, um das ausgewählte Abwesenheitsobjekt einzufügen und das Dialogfeld zu schließen. Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Das neue Ganztags-Abwesenheitsobjekt erscheint als dunkelgrüner Balken (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).

Assistent zum Einfügen von Arbeits-Sets

Verwenden Sie den **Assistenten zum Einfügen von Arbeits-Sets**, um ein Arbeits-Set in den Dienstplan eines Agenten einzufügen.

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** im Raster **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf die Zeile eines Agenten.
2. Wählen Sie **Arbeits-Set einfügen** aus dem angezeigten Kontextmenü aus. Das Fenster **Arbeits-Set-Parameter angeben** des **Assistenten zum Einfügen von Arbeits-Sets** wird geöffnet.
 - a. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** wie erforderlich an.

Wählen Sie **Nächster Tag** (neben dem Textfeld **Startzeit** und neben dem Textfeld **Endzeit**) aus, wenn das Arbeits-Set am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt und endet.

— OR —

Select **Next Day** (next to the **End Time** text box only) if the work set begins on the same day as the agent's shifts begin, but ends on the day after.

- b. Aktivieren Sie eines der folgenden beiden Optionsfelder:
 - Durch **Neue Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen** (Standard) kann im Assistenten das Fenster **Aktivitäten für Arbeit-Set auswählen** angezeigt werden.
 - **Vorhandene Schichtaktivitäten verwenden** deaktiviert dieses Fenster.
 - c. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Mit markierter Zeit als Überstunden markieren** (Standard), damit im Assistenten das Fenster **Markierte Zeit für Überstunden auswählen** angezeigt werden kann. Deaktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um dieses Fenster zu deaktivieren.
 - d. Klicken Sie auf **Weiter**. Das Fenster **Aktivitäten für Arbeits-Set auswählen** wird geöffnet, wenn Sie es zuvor aktiviert haben.
3. Wählen Sie aus der Liste der Aktivitäten (an denen der Agent arbeiten könnte, basierend auf seinen Primär- und Sekundär-Skills):
 - eine oder mehrere arbeitsbezogene Aktivitäten
 - ein Aktivitäts-Set
 - eine oder mehrere Aktivitäten, die mit einem Aktivitäts-Set verknüpft sind. Wenn Sie ein Arbeits-Set für einen Agenten einfügen, der an mehreren Aktivitäten arbeiten kann, können Sie mehrere Aktivitäten auswählen.

Wichtig

Die Arbeits-Set-Stunden, die Sie im vorherigen Fenster ausgewählt haben, müssen mit der Zeitbegrenzung konsistent sein, die für das Aktivitäts-Set konfiguriert wurden. (Klicken Sie auf **Zurück**, wenn Sie Start- und Endzeit des Arbeits-Sets ändern müssen.)

4. Klicken Sie auf **Weiter** (oder **Beenden**, wenn dies das letzte Fenster ist).
Das Fenster **Markierte Zeit für Überstunden auswählen** wird geöffnet, wenn Sie es zuvor aktiviert haben.
5. Wählen Sie ein Objekt aus dieser Liste aus.
The list displays only items that have **Used To Mark Overtime** enabled and thus may be empty.
6. Klicken Sie auf **Beenden**, um die ausgewählten Arbeits-Sets einzufügen und den Assistenten zu schließen.

Dialogfeld "Markierte Zeit einfügen"

Markierte Zeit ermöglicht es Ihnen, die Schicht eines Agenten teilweise oder ganz zu markieren, um zu erfassen, was der Agent während dieser Zeit tut. Beispielsweise können Sie Überstunden markieren, die ein Agent am Ende des Tages leistet. Sie können diese **markierte Zeit** im Dienstplan anzeigen, und Sie können mehrere Berichte ausführen, um zu erfassen, wie verschiedene Zeitmarkierungstypen innerhalb der Dienstpläne verwendet werden.

Verwenden Sie das Dialogfeld **Markierte Zeit einfügen**, um markierte Zeit in den Dienstplan eines Agenten einzufügen:

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf den dunkelblauen Schichtbalken eines Agenten (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern). **Klicken Sie in die Nähe des Zeittakts, in dem die markierte Zeit beginnen soll. Sie können auch auf einen Zeittakt außerhalb der Schicht klicken. Wenn Sie auf einen Zeittakt vor der aktuellen Startzeit der Schicht klicken, können Sie in einem Schritt sowohl die Startzeit der Schicht vorverlegen als auch die markierte Zeit zwischen der neuen, früheren Startzeit und der aktuellen Startzeit einfügen. Wenn Sie auf einen Zeittakt nach der aktuellen Endzeit der Schicht klicken, können Sie in einem Schritt sowohl die Endzeit der Schicht nach hinten verschieben als auch die markierte Zeit zwischen der aktuellen Endzeit und neuen, späteren Endzeit einfügen.**
2. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Einfügen > Markierte Zeit**. **Das Dialogfeld Markierte Zeit einfügen wird geöffnet. Es zeigt die Zeitmarkierungstypen, die für den ausgewählten Standort konfiguriert wurden. Für jede Zeitmarkierungsinstanz wird Folgendes angezeigt**
der vollständige Name, der Kurzname und ob sie für Überstunden ausgewiesen ist.
3. Klicken Sie in der Liste der Zeitmarkierungstypen auf die Zeile mit dem Typ, den Sie einfügen möchten. **Die Liste zeigt für jeden Zeitmarkierungstyp den vollständigen Namen und den Kurznamen an.**
4. Passen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** wie erforderlich an. **Wählen Sie Nächster Tag neben den Textfeldern für Startzeit und Endzeit aus, wenn die markierte Zeit am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt. Oder wählen Sie Nächster Tag neben dem Textfeld Endzeit aus, wenn die markierte Zeit am selben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.**
5. Klicken Sie auf **OK**, um die markierte Zeit einzufügen und das Dialogfeld zu schließen. **Die vorherige Ansicht wird wieder angezeigt. Die neue markierte Zeit erscheint in Orange (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).**

Wichtig

Wenn sich der von Ihnen ausgewählte markierte Zeitraum mit Abwesenheit überschneidet, generiert WFM Web eine Fehlermeldung, und die markierte Zeit wird nicht eingefügt.

Eine Erklärung, wie Sie markierte Zeit anzeigen, finden Sie unter "[Intraday-Ansicht des Master-Dienstplans](#)" und unter "[Intraday-Ansicht des Dienstplan-Szenarios](#)".

Ausnahme mit Kompensation hinzufügen

Verwenden Sie die **Assistenten zum Einfügen von Kompensationsausnahmen** in der Ansicht **Dienstplan > Intraday**, um unbezahlte Teilzeit-Ausnahmen zu den Dienstpläne von Agenten hinzufügen, um versäumte Zeit aufgrund von Verspätung oder eines persönlichen Termins auszugleichen oder einzuarbeiten.

Um eine Ausnahme mit Kompensation hinzuzufügen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie im Intraday-Raster mit der rechten Maustaste auf die Zeile eines Agenten.
2. Wählen Sie im daraufhin angezeigten Kontextmenü **Einfügen > Ausnahme mit Kompensation...**. Der Assistent zum Einfügen von Kompensationsausnahmen wird geöffnet.
3. **Ausnahme auswählen:**
 - a. Wählen Sie eine Ausnahme in der Liste aus.
 - b. Legen Sie eine neue **Startzeit** und **Endzeit** fest, um die versäumte Zeit auszugleichen, indem Sie gegebenenfalls **Nächster Tag** aktivieren. Das Kontrollkästchen **Kompensation eingeben** ist standardmäßig aktiviert.
 - c. Fügen Sie im Feld **Memo** Kommentare oder zusätzliche Informationen zu dieser Ausnahme hinzu.
 - d. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. **Markierte Zeit auswählen:**
 - a. Wählen Sie eine markierte Zeit des Typs Kompensation aus der Liste aus.
 - b. Klicken Sie auf den **Kalender**, um das Datum für diese Kompensation auszuwählen.
 - c. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. **Kompensationsparameter auswählen:**
 - a. Fügen Sie Arbeit zur Schicht oder Mahlzeit hinzu, indem Sie einen oder mehrere der folgenden Parameter ändern. Wenn Sie mehr als einen Parameter ändern, muss die Gesamtzeit der Kompensationszeit für diese Ausnahme entsprechen:
 - Die **Neue Startzeit** für die Schicht
 - Die **Neue Endzeit** für die Schicht
 - Die **Neue Startzeit** für die Mahlzeit
 - Die **Neue Endzeit** für die Mahlzeit
6. Klicken Sie auf **Beenden**.

Was Sie über Kompensationsausnahmen wissen sollten

Beachten Sie Folgendes, wenn Sie Kompensationsausnahmen einfügen:

- Sie können Kompensationsintervalle folgendermaßen in Dienstpläne einfügen:

-
- Für das aktuelle Datum, an das Ende einer Schicht und/oder über Mahlzeiten durch Verringerung der Dauer der Mahlzeit.
 - Für ein zukünftiges Datum, an den Beginn einer Schicht und/oder über Mahlzeiten durch Verringerung der Dauer der Mahlzeit.
Um die Dauer einer Mahlzeit zu verringern, bearbeiten Sie die Start-/Endzeit, indem Sie Startzeit nach hinten bzw. die Endzeit nach vor verlegen.
 - Sie können mehrere Kompensationsintervalle für einen einzelnen Tag angeben, aber alle Intervalle müssen innerhalb der gleichen Schicht sein. Wenn die Kompensation vor der Startzeit der Schicht beginnt, müssen Sie eine neue Startzeit für die Schicht angeben. Das Kompensationsintervall umfasst die Zeit zwischen der neuen und vorherigen Schicht-Startzeit.
 - Wenn Sie eine Ausnahme für nicht bezahlte Zeit hinzufügen, müssen Sie die Zeitdauer für die Kompensation schätzen, da es sich möglicherweise nicht um die gesamte Dauer der Ausnahme handelt.
 - Beim Überprüfen der Dienstplan-Validierungswarnungen, die mit Kompensationsausnahmen verknüpft sind, können Sie die Änderungen speichern oder abbrechen.

Nach dem Einfügen von Ausnahmen mit Kompensation

berechnet WFM die Schichtobjekte wie folgt neu:

- WFM lässt unbezahlte Schichtobjekte wie sie sind (dieselbe Dauer, im Dienstplan an derselben Stelle).
- Wenn eine Schichtänderung auftritt und zusätzliche Schichtelemente erforderlich sind, werden diese von WFM eingeplant. Wenn sich zum Beispiel die Dauer der Schicht erhöht, könnten zusätzliche Pausen zum Dienstplan hinzugefügt werden.

Wenn eine vorhandene Schicht keine Schichtobjektsequenz verfügt, die mit dem geänderten Dienstplan übereinstimmt, wählt WFM andere Schichten mit Schichtobjektsequenzen aus, die "besser passen". Wenn WFM keine Schichtobjektsequenz finden kann, die "passt", wird der bestehende oder aktuelle Dienstplan nicht verändert.

Dienstplanverlauf

Verwenden Sie dieses Fenster, um den aktuellen Dienstplan mit dem vorherigen Status zu vergleichen und optional den Dienstplan im vorherigen Status wiederherzustellen (Rollback).

Tipp

Die Rollback-Funktion – und alle **Dienstplanverlauf**-Funktionen – gelten nur für den **Master-Dienstplan**.

1. Klicken Sie im **Intraday-Raster** mit der **rechten Maustaste** auf die Zeile eines Agenten.
2. Wählen Sie dann **Dienstplanverlauf...** aus dem Kontextmenü.
Das Fenster Dienstplanverlauf wird geöffnet.
In der oberen Hälfte des Fensters wird ein Raster angezeigt, in dem alle im Dienstplan vorgenommenen Änderungen aufgelistet sind, wobei jede Änderung in einer einzigen Zeile angezeigt wird. Die Spalten für jede Zeile lauten
 - **Datum der Änderung**
 - **Benutzer** (der die Änderung vorgenommen hat)
 - **Aktion** (der Typ der ausgeführten Änderung)
 - **Alter Dienstplan** (ein horizontales Balkendiagramm, das die Stunden der Schicht darstellt, die diese Änderungen enthält).**In der unteren Hälfte des Fensters werden links der aktuelle Dienstplan des Agenten (nach den Änderungen) und rechts der alte Dienstplan des Agenten (vor den Änderungen) angezeigt. Während Sie den Cursor zum Auswählen jeder aufgelisteten Änderung in der oberen Hälfte des Fensters verwenden, markiert WFM die Elemente, die sich auf beiden Seiten der unteren Hälfte des Fensters geändert haben. Damit können Sie jede Änderung mit dem ursprünglichen Status vergleichen und entscheiden, ob Sie den ursprünglichen Status des Dienstplans wiederherstellen möchten.**
3. Klicken Sie im Fenster unten auf die Schaltfläche **Wiederherstellen**, wenn Sie die Änderung ausgewählt haben, die Sie wiederherstellen möchten.

Dialogfeld "Objekt bearbeiten"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Objekt bearbeiten**, um die Startzeit und die Endzeit oder Dauer eines Dienstplanobjekts für einen Agenten zu bearbeiten.

1. Klicken Sie im Raster **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** mit der rechten Maustaste auf die Schicht oder das Schichtobjekt eines Agenten.
Um die Schicht selbst zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste an beliebiger Stelle in die Schicht. Um ein Schichtobjekt (Aktivitäts-Set, Abwesenheit, markierte Zeit, Pause oder Mahlzeit) zu bearbeiten, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf dieses Objekt. Hinweise zur Bearbeitung einer Ausnahme finden Sie unter "**Dialogfeld "Ausnahme bearbeiten"**".
2. Wählen Sie im Kontextmenü den Eintrag **Bearbeiten** (oder halten Sie den Mauszeiger über den Eintrag), um das Untermenü **Bearbeiten** anzuzeigen.
3. Wählen Sie dann aus dem Untermenü das Objekt, das Sie bearbeiten möchten.
Das Untermenü enthält immer die Option **Schicht**. Wenn das Schichtobjekt, das Sie bearbeiten möchten, nicht vorhanden ist, drücken Sie **Esc**, um das Kontextmenü zu schließen, und klicken Sie dann mit der rechten Maustaste erneut direkt in dieses Schichtobjekt.
4. Ändern Sie je nach Wunsch die **Startzeit** und **Endzeit**.
Wählen Sie **Nächster Tag** neben den Textfeldern für **Startzeit** und **Endzeit** aus, wenn das Schichtobjekt am Tag nach dem Beginn der Schichten des Agenten beginnt. Oder wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**, wenn das Schichtobjekt am selben Tag beginnt wie die Schichten des Agenten, aber am Tag danach endet.
5. Wenn Sie eine Schicht bearbeiten, können Sie **Dienstplanobjekte mit Schicht verschieben** aktivieren.
 - Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, können Sie die Endzeit der Schicht nicht direkt bearbeiten. WFM Web berechnet die Endzeit auf der Basis der eingegebenen Startzeit. Die vollständige Schicht mit allen Schichtobjekten außer Mahlzeiten und Ausnahmen wird verschoben.
 - Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktiviert lassen, können Sie die Start- und Endzeit der Schicht angeben.
 - Die Option **Dienstplanobjekte mit Schicht verschieben** ist nur dann verfügbar, wenn Sie eine Schicht bearbeiten.
6. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.

Das Dialogfeld wird geschlossen, wenn die Bearbeitung erfolgreich war. Das Raster spiegelt Ihre Bearbeitungen an diesem Dienstplanobjekt wider, und benachbarte Aktivitäts-Sets können automatisch verlängert oder verkürzt werden, um einen fortlaufenden Dienstplan beizubehalten.

Eine **Warnmeldung** wird angezeigt, wenn die Bearbeitung gegen die Zeitbegrenzung für die Schicht oder ein Schichtobjekt verstößt. Beispielsweise versucht WFM Web, die Verteilung von Pausen und Aktivitäts-Sets in Schichten beizubehalten, und verschiebt nie Mahlzeiten oder Ausnahmen gemeinsam mit Schichten. Mahlzeiten außerhalb der Schichtzeiten sind nicht zulässig.

Dialogfeld "Ausnahme bearbeiten"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Ausnahme bearbeiten**, um Ausnahmen in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** zu bearbeiten.

1. Klicken Sie im Raster **Intraday Agenten-Erweitert(e)** mit der rechten Maustaste auf die Ausnahme, die Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie im Kontextmenü den Eintrag **Bearbeiten** (oder halten Sie den Mauszeiger über den Eintrag), um das Untermenü **Bearbeiten** anzuzeigen.
Siehe **Bearbeiten von Teilzeitausnahmen und **Bearbeiten von Ganztagsausnahmen**.**
3. Wählen Sie aus dem Untermenü **Ausnahme**.
Sie können die Parameter der aktuellen Ausnahme entweder bearbeiten oder sie durch eine neue aus der Ausnahmeliste im Dialogfeld Ausnahme bearbeiten ersetzen.

Bearbeiten von Teilzeitausnahmen

So bearbeiten Sie Teilzeitausnahmen:

1. Wenn Sie die aktuelle Ausnahme durch eine andere ersetzen, wählen Sie diese aus der Liste aus (nur gültige Teil- und Ganztagsausnahmen werden aufgelistet)
 - Legen Sie die **Startzeit** und **Endzeit** fest, wenn es sich um eine Teilzeitausnahme handelt.
 - Wenn es sich um eine Ganztagsausnahme handelt, folgen Sie den Anweisungen unter "**So bearbeiten Sie Ganztagsausnahmen**".
 - Wenn die Ausnahme am Tag nach Beginn der Schicht des Agenten beginnt, wählen Sie **Nächster Tag** neben den Textfeldern **Startzeit** und **Endzeit**.
 - Wenn die Ausnahme am selben Tag wie die Schicht des Agenten beginnt, jedoch am darauffolgenden Tag endet, wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**.
2. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Bearbeiten von Ganztagsausnahmen

So bearbeiten Sie Ganztagsausnahmen:

1. Wenn Sie die aktuelle Ausnahme durch eine andere ersetzen, wählen Sie diese aus der Liste aus (nur gültige Ganztagsausnahmen werden aufgelistet).
2. Optional: Um Start- und Endzeiten für Ganztagsausnahmen festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Start-/Endzeit angeben** und geben Sie einen Wert ein.
Wenn die Ausnahme an dem auf den Beginn folgenden Tag endet, wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**.

- Optional: Wenn die Ganztagsausnahme bezahlt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** und geben Sie eine Dauer ein, die von der Standardanzahl an Stunden eines Arbeitstags abweicht.

Tipp

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, können Sie das Textfeld **Bezahlte Stunden** bearbeiten. Wenn Sie eine Start-/Endzeit eingeben, aber *keinen* Wert für **Bezahlte Stunden** eingeben, ist **Bezahlte Stunden** gleich der **Endzeit** abzüglich der **Startzeit** (dieser Wert wird als *Gesamtstunden* oder *Gesamtdauer* bezeichnet).

- Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen. Die bearbeitete Ausnahme wird angezeigt.

Dialogfeld "Ganztägige Abwesenheit bearbeiten"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Ganztägige Abwesenheit bearbeiten**, um die Objekte für ganztägige Abwesenheit in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** zu bearbeiten. Wenn es sich um eine Teilzeitabwesenheit handelt, verwenden Sie das Dialogfeld **Objekt bearbeiten**.

Bearbeiten von ganztägiger Abwesenheit

So bearbeiten Sie ganztägige Abwesenheit:

1. Klicken Sie im Raster **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** mit der rechten Maustaste auf die ganztägige Abwesenheit, die Sie ändern möchten.
2. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Kontextmenü **Ganztägige Abwesenheit bearbeiten**.
3. Bearbeiten Sie die Parameter der aktuellen Abwesenheit oder ersetzen Sie sie durch eine neue aus der Abwesenheitsliste im Dialogfeld **Ganztägige Abwesenheit bearbeiten**. In der Liste werden nur gültige dem Agenten zugewiesene Abwesenheitsobjekte angezeigt.
4. Aktivieren Sie **Alle Anzeigen**, um alle Abwesenheitsobjekte anzuzeigen, die dem Standort zugewiesen sind.
5. Wenn Sie die aktuelle Abwesenheit durch eine andere ersetzen, wählen Sie diese aus der Liste aus.
6. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Start-/Endzeit angeben**, und geben Sie die korrekten Zeiten in die Textfelder **Startzeit** und **Endzeit** ein oder wählen Sie die entsprechenden Zeiten aus.

Tipp

Wenn die Abwesenheit an dem auf den Beginn folgenden Tag endet, wählen Sie **Nächster Tag** neben dem Textfeld **Endzeit**.

7. Optional: Wenn die **ganztägige Abwesenheit** bezahlt wird, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** und geben Sie eine Dauer ein, die von der Standardanzahl an Stunden eines Arbeitstags abweicht.

Tipp

Wenn Sie das Kontrollkästchen **Bezahlte Stunden angeben** aktivieren, können Sie das Textfeld **Bezahlte Stunden** bearbeiten. Wenn Sie eine Start-/Endzeit eingeben, aber *keinen* Wert für **Bezahlte Stunden** eingeben, ist **Bezahlte Stunden** gleich der **Endzeit** abzüglich der **Startzeit** (dieser Wert wird als *Gesamtstunden* oder *Gesamtdauer* bezeichnet).

8. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen. Die Ansicht erscheint erneut und zeigt die bearbeitete Abwesenheit an.

Dialogfeld "Aktivitäten festlegen"

1. **Klicken Sie mit der rechten Maustaste** in der Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** auf die **Schicht** oder das **Aktivitäts-Set** eines Agenten. (Der Dienstplan des Agenten muss bereits eine Schicht mit oder ohne Aktivitäts-Set enthalten.)
2. Wählen Sie im Kontextmenü, das daraufhin erscheint, **Aktivitäten festlegen für**.
3. Wählen Sie aus dem Untermenü das Aktivitäts-Set, das Sie ändern möchten.
 - Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf eine dunkelblaue arbeitsbezogene Aktivität in einer Schicht klicken, können Sie im Untermenü **Arbeit** auswählen (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).
 - Wenn Sie mit der rechten Maustaste auf ein gelbes Aktivitäts-Set klicken, können Sie im Untermenü **Aktivitäts-Set** auswählen (Sie können die Farbe mit dem **Farben-Tool** ändern).
 - Wenn ein Arbeits-Set vorhanden ist, können Sie im Untermenü **Arbeits-Set** auswählen, wodurch der **Assistent zum Einfügen von Arbeits-Sets** gestartet wird.

Abhängig von Ihrer Auswahl in diesem Untermenü bearbeiten Sie im Aktivitäts-Set entweder die arbeitsbezogenen Aktivitäten oder die Aktivitäten.

Das Dialogfeld Aktivitäten festlegen wird geöffnet. Sein Raster zeigt alle Aktivitäten an, die der ausgewählten Arbeit oder dem ausgewählten Aktivitäts-Set angehören. (Bei Bedarf wird rechts eine vertikale Bildlaufleiste eingeblendet.)

In der ersten Spalte kennzeichnet ein Häkchen Aktivitäten, die bereits zugewiesen wurden.

4. Fügen Sie Aktivitäten hinzu oder entfernen Sie sie.
 - Aktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um eine Aktivität hinzuzufügen.
 - Deaktivieren Sie ein Kontrollkästchen, um eine Aktivität zu entfernen.
 - Sie können mehrere Aktivitäten innerhalb eines Aktivitäts-Sets hinzufügen.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die Änderungen zu speichern.

Wenn Ihre Änderungen gegen keine Einschränkungen verstößt, wird das Dialogfeld geschlossen und die Ansicht wird wieder angezeigt.

Wenn Ihre Änderungen die letzte verbleibende Aktivität eines Aktivitäts-Sets löschen würden, wird eine Fehlermeldung angezeigt. Verwenden Sie den Befehl **Löschen, um das gesamte Aktivitäts-Set zu löschen.**

Wenn Ihre Änderungen in Konflikt mit einer Einschränkung stehen (z. B. wenn zu wenige Aktivitäten für die Betriebsstunden des Aktivitäts-Sets verbleiben), teilt Ihnen eine Warnmeldung dieses Problem mit.

Dialogfeld "Dienstplan kopieren"

Das Dialogfeld **Dienstplan kopieren** wird angezeigt, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf einen Agenten-Dienstplan klicken und in den folgenden Ansichten aus dem Kontextmenü **Dienstplan kopieren** auswählen:

- **Scenario Agenten-Erweitert(e) - Ansicht**
- **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e) - Ansicht**

Der Text oben in diesem Dialogfeld enthält das zu kopierende Datum:
Copying schedule of agent_name from date to:

So geben Sie den Datumsbereich für "Kopieren nach" an:

1. Klicken Sie auf die **Datumsauswahl** für **Startdatum** und geben Sie das Startdatum für den zu kopierenden Bereich ein oder wählen Sie es aus.
2. Klicken Sie auf die Datumsauswahl für **Enddatum** und geben Sie das Enddatum für den zu kopierenden Bereich ein oder wählen Sie es aus.
3. Klicken Sie auf **OK**.
Verletzt der Kopiervorgang nicht die Dienstplaneinschränkungen des Agenten (maximale Auswahl über einen Zeitraum von sechs Wochen und das Startdatum und Enddatum müssen innerhalb des Datumsbereichs des Ziel-Dienstplans für den Master-Dienstplan oder das Dienstplan-Szenario liegen), kopiert WFM den ausgewählten Dienstplantag vom Startdatum in das Enddatum. Verletzt der Vorgang hingegen Dienstplaneinschränkungen, wird das Dialogfeld Meldungen überprüfen geöffnet.
4. Behalten Sie unter **Aktionen** die Option **Speichern** bei, oder klicken Sie auf den Abwärtspfeil und wählen Sie **Nicht speichern** aus dem Dropdown-Menü aus.
5. Klicken Sie auf **OK**, nachdem die Eingaben in diesem Dialogfeld vorgenommen wurden.

Planung von Ad-hoc-Besprechungen

Verwenden Sie den **Assistenten für die Planung von Ad-hoc-Besprechungen**, um eine Besprechung zu planen:

1. Wählen Sie im Modul **Dienstplan** eine dieser Ansichten: **Master-Dienstplan Wöchentlich**, **<Dienstplan> Wöchentlich**, **Master-Dienstplan Intraday**, **<Dienstplan> Intraday**.
2. Wählen Sie oben rechts im Bereich **Arbeit** die Woche, für die Sie die Besprechung planen möchten.
3. Klicken Sie auf **Besprechungsplaner** .
4. Wählen Sie auf der Seite **Bitte wählen Sie eine Besprechung aus der Liste aus** eine vorhandene Besprechung aus (oder erstellen Sie eine neue) und aktivieren oder deaktivieren Sie „Automatisch übergeben“.
Wenn Sie eine vorhandene Besprechung auswählen, werden alle Seiten der **Planung von Ad-hoc-Besprechungen** angezeigt, außer **Besprechungsparameter**. Andernfalls werden nur die Seiten **Teilnehmer** und **Besprechungsparameter** angezeigt.
5. Wählen Sie auf der Seite **Teilnehmer** die Agenten, die teilnehmen sollen (wenn Sie eine neue Besprechung erstellen). Wenn Sie eine vorhandene Besprechung verwenden, ist die Liste der Teilnehmer schreibgeschützt.
6. Wählen Sie auf der Seite **Datumsbereich** den Datumsbereich aus, der für die Besprechung geeignet ist.
7. Wählen Sie auf der Seite **Besprechungsparameter** den Besprechungstyp, mögliche Daten, mögliche Zeiten, Dauer und den erforderlichen Mindestprozentsatz an Teilnehmern.
8. Es wird ein Meldungsfenster angezeigt, in dem angegeben wird, wie viele Agenten für das Treffen geplant wurden. Klicken Sie auf **OK**.
9. Falls einige Agenten nicht eingeplant wurden, werden diese möglicherweise in einem separaten Meldungsfenster angezeigt. Klicken Sie auf **OK**.
Die Besprechung ist geplant und Ausnahmen, welche die Besprechung betreffen, werden in den Dienstplan eingefügt.

Planung von Ad-hoc-Besprechungen vs. Besprechungsplaner

Die Planung von Ad-hoc-Besprechungen ist am besten zum Planen spontaner und anderer Besprechungen geeignet, von denen Sie während der Planungserstellung nichts wussten.

Der **Besprechungsplaner** (über das Modul **Richtlinien** verfügbar) ist nützlich für die Terminplanung vorgeplanter Besprechungen, insbesondere solcher, die sich regelmäßig wiederholen, wie z. B. wöchentliche Teambesprechungen oder alle 14 Tage stattfindende Coaching-Einzelsitzungen.

ABP: Besprechung auswählen

So nehmen Sie die Einstellungen im Fenster **Bitte wählen Sie eine Besprechung aus der Liste aus des Assistenten für die Planung von Ad-hoc-Besprechungen** (APA) vor:

1. Wählen Sie eines der folgenden beiden Optionsfelder:
 - **Neue Besprechung erstellen**—Sie konfigurieren die Besprechung, indem Sie in diesem und zwei anderen Fenstern eine Auswahl treffen: **Teilnehmer** und **Parameter**.
 - **Vorhandene Besprechung verwenden**—Sie konfigurieren die Besprechung, indem Sie in diesem und zwei anderen Fenstern eine Auswahl treffen: **Teilnehmer** und **Datumsbereich**.
2. Aktivieren oder deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Änderungen automatisch übergeben**, um die Funktion „Automatisch übergeben“ zu steuern.
Ist die Funktion „Automatisch übergeben“ aktiviert, wird die von Ihnen geplante Besprechung sofort in den Master-Dienstplan übernommen, sobald Sie auf Beenden klicken. Ist die Funktion „Automatisch übergeben“ deaktiviert, erhält die Besprechung den Status Anstehend, nachdem Sie auf Beenden geklickt haben, und muss übergeben/genehmigt werden, bevor sie in den Master-Dienstplan übernommen wird. Wenn Sie für den Master-Dienstplan nicht über die Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen verfügen, ist das Kontrollkästchen Änderungen automatisch übergeben deaktiviert.
3. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster des Assistenten zu gelangen.

ABP: Teilnehmer auswählen

So nehmen Sie die Einstellungen im Fenster **Teilnehmer** des **Assistenten für die Planung von Ad-hoc-Besprechungen** (APA) vor:

1. Wählen Sie eine beliebige Kombination von **Agenten** aus.

Wenn Sie eine neue Besprechung erstellen, können Sie einzelne Agenten aus mehreren Standorten oder Teams oder den ganzen Standort oder das ganze Team auswählen. Jedoch können Sie nur innerhalb des Geschäftsbereichs auswählen, für den Sie die Ansicht **Intraday** oder **Wöchentlich** angezeigt haben.

Tipp

Wenn Sie eine vorhandene Besprechung verwenden, ist die Teilnehmerliste schreibgeschützt.

2. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster des Assistenten zu gelangen.

ABP: Datumswerte auswählen

So nehmen Sie die Einstellungen im Fenster **Datumswerte** des **Assistenten für die Planung von Ad-hoc-Besprechungen** (APA) vor:

1. Geben Sie ein Datum in jeder der beiden Optionen zur Datumsauswahl ein oder wählen Sie jeweils ein Datum aus.
 - Startdatum
 - Enddatum
2. Klicken Sie auf **Weiter**, um zum nächsten Fenster des Assistenten zu gelangen, oder auf **Beenden** (je nachdem, welche Schaltfläche aktiviert ist).

Datumsauswahl und Dienstpläne

- Das **Enddatum** muss nach dem Startdatum liegen.
- Die Datumsauswahl für **Enddatum** ist nur aktiviert, wenn die **Wiederkehrregel** für diese Besprechung **Wöchentlich** oder **Monatlich** lautet.
- WFM fügt für jeden Agenten eine einzelne Instanz der angegebenen Besprechung in den Dienstplan ein.
- Standardwerte und Validierungsregeln sind von der Wiederkehrregel (wenn eine besteht) der Besprechung abhängig:
 - **Täglich**—Das Standardstartdatum ist dasselbe wie das erste Datum der aktuellen Ansicht. Das Standardenddatum ist deaktiviert und immer gleich dem Startdatum. Wenn Sie im Rahmen eines Szenarios planen, müssen sich die Daten innerhalb des Datumsbereichs des Szenarios befinden.
 - **X-wöchentlich**—Das Standardstartdatum ist dasselbe wie der erste Tag der Woche, die in der aktuellen Ansicht ausgewählt ist. Das Enddatum ist der letzte Tag des X-Wochen-Zeitraums ab Startdatum. Wenn Sie ein Szenario planen, werden die Daten so angepasst, dass sie innerhalb des Datumsbereichs des Szenarios liegen.
 - **Monatlich**—Das Standardstartdatum ist der erste Tag des Monats, der in der aktuellen Ansicht ausgewählt ist. Das Enddatum ist der letzte Tag desselben Monats wie das Startdatum. Wenn Sie ein Szenario planen, werden die Daten so angepasst, dass sie innerhalb des Datumsbereichs des Szenarios liegen.

ABP: Besprechungsparameter

Um Eintragungen im Fenster **Besprechungsparameter** des **Assistenten für die Planung von Ad-hoc-Besprechungen** (APA) vorzunehmen, füllen Sie die folgenden Bereiche des Fensters aus:

Eigenschaften

1. Geben Sie den Namen der Besprechung in das Feld **Besprechungsname** ein.
2. Wählen Sie den Ausnahmetyp aus dem Dropdown-Menü **Ausnahmetyp** aus
. Die Liste der Ausnahmetypen enthält Ausnahmen aller Standorte, die im Fenster **Teilnehmer** ausgewählt wurden und denen der Status **Ausnahme kann in der Planung von Ad-hoc-Besprechungen/im Dienstplaner verwendet werden** in der Ansicht **Richtlinien > Ausnahmetypen** zugewiesen wurde.

Termine und Wiederkehrregeln

1. Geben Sie im Feld **Startdatum** ein Datum ein oder wählen Sie eines aus.
2. Geben Sie im Feld **Enddatum** ein Datum ein oder wählen Sie eines aus.
3. Optional: Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen rechts, um das **Enddatum** zu deaktivieren.
4. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für alle Wochentage, die für die Besprechung möglich sind.

Zeit und Dauer

1. Geben Sie im Dialogfeld **Früheste Startzeit** eine Uhrzeit ein oder wählen Sie eine aus.
2. Geben Sie im Dialogfeld **Späteste Endzeit** eine Uhrzeit ein oder wählen Sie eine aus.
3. Geben Sie Dialogfeld **Besprechungsdauer** die Stunden- und Minutenanzahl ein oder wählen Sie sie aus.
4. Wählen Sie eine Zeitzone aus der Dropdown-Liste **Zeitzone** aus.

Wichtig

In dieser Liste werden nur konfigurierte Zeitzonen angezeigt; jeder Eintrag zeigt auch das Verhältnis der Zeitzone zur GMT an. Beispielsweise wird die Pacific Standard Time, die 8 Stunden hinter der Greenwich Mean Time zurückliegt, als PST (GMT-8.0) angezeigt.

Besprechungstyp

1. Wählen Sie eine der folgenden drei Optionsschaltflächen, mit denen die dazugehörigen Eigenschaften aktiviert werden.

- **Einzelne Gruppe**—Der Standardbesprechungstyp. Stellt eine einzelne Besprechung aller Agenten dar, die auf der Registerkarte **Teilnehmer** angegeben sind.

Geben Sie im Feld **Erforderliches Minimum an Teilnehmern in %** manuell oder durch Auswahl die erforderliche Mindestanzahl an Teilnehmern ein. Setzen Sie diesen Wert auf **1 %**, um anzugeben, dass keine Mindestanzahl von Teilnehmern erforderlich ist, beispielsweise um eine Besprechung für so viele Teilnehmer wie möglich zu planen.

Wichtig

Der Wert 0 (null) wird als 100 % interpretiert, um aus WFM 6.5 migrierte Daten zu berücksichtigen, da diese Version die Variable **Mindestprozentsatz ausgewählter Teilnehmer** nicht in ihrer Datenbank enthält.

- **Einzelner Agent**—Eine übliche Aktivität, z. B. ein Webinar, die für jeden Agenten zur am besten geeigneten Zeit stattfinden kann.
- **Mehrere Gruppen**—Eine übliche Zeit, aber für mehrere Gruppen. Geben Sie in jedes der folgenden Felder eine Anzahl ein oder wählen Sie eine aus, um die Gruppengrößen anzugeben.

- **Mindestanzahl Gruppen**
- **Höchstanzahl Gruppen**

- **Mindestgröße der Gruppe**
- **Maximalgröße der Gruppe**

2. Klicken Sie auf **Beenden**.
Eine Fortschrittsmeldung zeigt an, dass die Besprechung geplant wird.

Wenn die Besprechung nicht für alle ausgewählten Agenten geplant werden kann, zeigt ein erstes Meldungsfenster an, wie viele Agenten geplant sind, und ein zweites, wer nicht eingeplant werden konnte. Klicken Sie auf **OK**, um jede Meldung zu bestätigen.

Master-Dienstplan

Verwenden Sie die Ansichten des **Master-Dienstplans**, um die im **Master-Dienstplan** enthaltenen Daten anzuzeigen und zu bearbeiten.

Wenn Sie über Zugriffsrechte für den **Master-Dienstplan** verfügen, stehen im Menü **Master-Dienstplan** folgende **Master-Dienstplan**-Ansichten zur Verfügung:

Master-Dienstplan Abdeckung	Vergleicht die Belegschaftsabdeckung mit prognostizierten (berechneten oder erforderlichen) Belegschaftsdaten und kennzeichnet über- oder unterbesetzte Zeittakte.
Master-Dienstplan Wöchentlich	Zeigt eine wöchentliche Zusammenfassungstabelle mit den gesamten bezahlten Stunden, Arbeitsbeginn/-ende oder Schichtnamen für die Agenten eines Standorts an.
Master-Dienstplan Intraday	<p>Zeigt Details des Master-Dienstplans für einen 24- oder 36-Stunden-Zeitraum an und ermöglicht es Ihnen, für einzelne oder mehrere Agenten Dienstpläne zu ändern.</p> <p>Sofern Sie nicht über die Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen verfügen, werden Ihre Änderungen im Modus Anstehend eingetragen. Danach muss eine Person mit der Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen die Änderungen annehmen oder zurückweisen.</p> <p>Sie können Ihre anstehenden Änderungen in den Ansichten Wöchentlich, Agenten-Erweitert(e) und Intraday anzeigen.</p>
Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)	Darin können Sie den Dienstplan für eine Woche oder den Planungszeitraum eines einzelnen Agenten anzeigen und bearbeiten.
Master-Dienstplan Zusammenfassung	Diese Ansicht zeigt Service-Level und zugehörige Statistiken des Master-Dienstplans an.
Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen	Benutzer mit entsprechenden Sicherheitsberechtigungen können darin anstehende Dienstplanänderungen überprüfen und diese annehmen oder zurückweisen.
Master-Dienstplan Überstundenanforderung	Dient zur Eingabe und Bearbeitung der Überstundenanforderungen.
Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte	Zeigt die Abdeckungsstatistiken für jeden Zeittakt eines ausgewählten Tages an.

Ansicht "Master-Dienstplan Abdeckung"

Verwenden Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Abdeckung**, um die Belegschaftsabdeckung des **Master-Dienstplans** mit den prognostizierten (berechneten und erforderlichen) Belegschaftsdaten zu vergleichen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Diagramme und Tabellen zeigen die Abdeckung für die einzelnen Wochentage der ausgewählten Woche zusammen mit den Gesamtwerten an. Über- oder unterbesetzte Zeittakte werden in einer anderen Farbe dargestellt.

Anzeigen der Ansicht "Abdeckung"

So zeigen Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Abdeckung** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie im Menü **Dienstplan** die Option **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie im Menü **Master-Dienstplan** die Option **Abdeckung** aus.
4. Im Bereich **Objekte** können Sie einen einzelnen Geschäftsbereich, einen einzelnen Standort innerhalb eines Geschäftsbereichs, eine Multi-Site-Aktivität, eine Aktivitätsgruppe oder eine einzelne Aktivität innerhalb eines Standorts auswählen.

Verwenden der Tagesdiagramme und -tabellen

Die Ansicht **Abdeckung** zeigt die folgenden Informationen für Wochentage:

Diagramme	Zeigen Deckungsinformationen für jeden Tag an, mit einem Datenpunkt für jeden Zeittakt. Klicken Sie auf den Abwärtspfeil Diagrammtyp , um die berechnete Belegschaft, die erforderliche Belegschaft oder beides auszuwählen. Ein leeres Diagramm gibt an, dass für diesen Tag der Standort geschlossen (oder keine geplante Aktivität vorhanden) ist.
Tabellen	Zeigen Gesamtwerte für Über- und Unterbesetzung (hinsichtlich berechneter und/oder erforderlicher Belegschaft) für jeden Tag an. Vertragliche Einschränkungen und andere konfigurierte Parameter können sich nachteilig auf die

	Dienstplanoptimierung auswirken.
Legende	Erklärt die Bedeutung jeder Farbe, die im Diagramm verwendet wird.

Lesen der Tabelle "Gesamtwerte"

Die Tabelle **Gesamtwerte** (unten rechts) zeigt die Gesamtwerte für die Über- und Unterbesetzung für die ausgewählte Woche an, wobei die berechnete und/oder die erforderliche Belegschaft berücksichtigt wird.

Anpassen der Ansicht "Abdeckung"

Um die angezeigten Daten zur Dienstplanabdeckung anzupassen, verwenden Sie diese Steuerelemente am oberen Rand des Arbeitsbereichs:

Diagrammtyp

Klicken Sie auf den Abwärtspfeil **Diagrammtyp**, um den Typ der anzuzeigenden **Diagramme** auszuwählen:

Erweitert	Diagramme präsentieren Informationen für berechnete und erforderliche Belegschaft. Informationen über berechnete Belegschaft werden als Flächendiagramm mit Daten zur Über-/Unterbesetzung gezeigt, und erforderliche Belegschaft wird in einem Liniendiagramm dargestellt.
Berechnet	Diagramme präsentieren berechnete Informationen mit Daten zur Über-/Unterbesetzung.
Erforderlich	Diagramme präsentieren erforderliche Informationen mit Daten zur Über-/Unterbesetzung.

Bereinigen

Öffnet das Fenster **Master-Dienstplan bereinigen**, in dem Sie Informationen im **Master-Dienstplan** für ausgewählte Daten und Agenten löschen können.

Datum

Verwenden Sie die standardmäßige **Datumsauswahl**, um zu anderen Wochen zu wechseln.

Berechnen von Unter- und Überbesetzung

In jedem Zeittakt kann Unter- oder Überbesetzung auftreten. WFM berechnet diese Bedingungen, indem es die Abdeckung mit der Prognose vergleicht. Das Ergebnis wird im Uhrzeitformat (hh:mm) angezeigt.

Unterbesetzung = Die **Prognose** ist höher als die **Abdeckung**—; es sind zu wenige Agenten im Dienst.

Überbesetzung = Die **Prognose** ist geringer als die **Abdeckung**—; es sind zu viele Agenten im Dienst.

Die Abdeckung wird gemessen, indem die Beiträge der Agenten zu den präsentierten Aktivitäten berechnet werden. Diese Beiträge beruhen auf den geplanten Aktivitäten der Agenten für jedes Zeitintervall und auf allen Dienstplanobjekten, die diese geplanten Aktivitäten für ein Intervall beeinflussen können (z. B. für eine Pause, die nur einen Teil eines Intervalls einnimmt).

Gesamtwerte werden durch Addition der **Unter-/Überbesetzung** für alle Aktivitäten in einem gegebenen Zeitraum berechnet (da jeder einzelne **Unter-/Überbesetzungswert** für einen Zeittakt gilt).

Schaltflächen der Werkzeugleiste

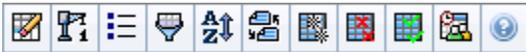
Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeugleiste (oder die entsprechenden Befehle im Menü **Aktionen**) verwenden, um das Diagramm noch weiter anzupassen:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster Master-Dienstplan bereinigen . Ermöglicht das Löschen von Informationen im Master-Dienstplan für ausgewählte Daten und Agenten.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Steuert, ob die WFM Web-Berechnung der aggregierten Informationen Multi-Site-Aktivitäten berücksichtigt. Sie können diese Option nur aktivieren, wenn Sie zuvor in der Objekt -Baumstruktur eine Multi-Site-Aktivität, einen Geschäftsbereich oder ein Unternehmen ausgewählt haben. Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht

Symbol	Name	Beschreibung
		jedes Mal erneut darauf klicken müssen.

Ansicht "Master-Dienstplan Wöchentlich"

In der Ansicht **Master-Dienstplan Wöchentlich** zeigen Sie eine Zusammenfassung in Tabellenform an, die die Gesamtanzahl bezahlter Stunden, Arbeitsbeginn/-ende oder Schichtnamen für alle ausgewählten Agenten eines Standorts enthält. (Die Agenten können sich an mehreren Standorten befinden, sie müssen sich jedoch im selben Geschäftsbereich befinden.) Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Wichtig

Sie können auch für Ihren Planungszeitraum eine Zusammenfassung in Tabellenform mit der Gesamtanzahl bezahlter Stunden, Arbeitsbeginn/-ende oder den Schichtnamen anzeigen. Weitere Details erhalten Sie unter "Modus".

In der Ansicht **Master-Dienstplan Wöchentlich** können Sie den **Assistent für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans** verwenden.

Anzeigen der Ansicht "Master-Dienstplan Wöchentlich"

So zeigen Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Wöchentlich** an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Wöchentlich** aus.
4. Wählen Sie im Bereich **Objekte** die entsprechenden Objekte aus der **Agenten**-Baumstruktur (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) aus; WFM wählt dann die passenden Objekte in der jeweils anderen Baumstruktur aus.

Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Teams und Agenten einblenden. Sie können mehrere Standorte, Teams und Agenten auswählen, jedoch nur einen Geschäftsbereich.

5. Klicken Sie auf **Daten einholen**, um die Tabelle der Ansicht **Wöchentlich** für die ausgewählten Agenten zu füllen.

Mit dem Dialogfeld **Agent suchen** können Sie in der Tabelle nach bestimmten Agenten suchen. Wählen Sie aus dem Menü **Bearbeiten** den Eintrag **Suchen** aus, oder drücken Sie **Strg+F**, um die Suche zu öffnen.

Verwenden der Tabelle

Die Tabelle der Ansicht **Wöchentlich** enthält Zeilen für jeden Agenten, den Sie in der **Objekt**-Baumstruktur ausgewählt haben. (Wenn am rechten Rand eine Bildlaufleiste angezeigt wird, können Sie sie verwenden, um weitere Agenten zu sehen.) Die Tabelle besteht aus folgenden Spalten:

[Erweitern/Ausblenden]	Im Modus Planungszeitraum bietet die erste Spalte Steuerelemente zum Erweitern/Reduzieren , die Sie verwenden können, um Agenten-Details anzuzeigen oder auszublenden.
Team	Diese Spalte enthält das Team jedes einzelnen Agenten.
Agent	In zwei Spalten wird ein Symbol angezeigt, das für den Vertrag des jeweiligen Agenten steht, sowie dessen Name.
[Wochenstartdatumswerte]	Wenn Sie Agentendetails anzeigen und sich im Modus Planungszeitraum befinden, wird in den Zeilen unter den Namen der Agenten das Startdatum für jede einzelne Woche des Dienstplans angezeigt.
[Wochentage]	<p>Diese Zellen zeigen für jede Woche im Dienstplan Informationen zum Agenten-Dienstplan für jeden einzelnen Wochentag an. Der Inhalt der Zellen entspricht Ihrer Auswahl in der Dropdown-Liste Daten anzeigen für.</p> <p>Falls ein Agent an diesem Tag für keine Schicht eingeplant ist, enthält die Zelle folgende Angaben: Arbeitsfreier Tag, <Name des ganztägigen Abwesenheitstyps>, Arbeitsstunden (für geplante Arbeitsstunden ohne Schicht) oder den Namen einer Ausnahme (für geplante Ganztagsausnahmen).</p> <p>Ein Symbol in der Zelle für einen Wochentag zeigt an, ob der Dienstplan für diesen Agenten geändert wurde.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wenn der Dienstplan des Agenten für diesen Tag während der Einsatzplanung oder der Umplanung zugewiesen wurde, erscheint kein Symbol. • Es wird ein hellgraues Stiftsymbol angezeigt, wenn der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. Umplanung bearbeitet wurde. • Es wird ein Tauschsymbol angezeigt, wenn der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. • Ein "Vorfahrt gewähren"-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) wird angezeigt, wenn anstehende Änderungen vorliegen. Anstehende Änderungen müssen durch einen Benutzer mit der Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen übergeben werden.

	<ul style="list-style-type: none"> Es wird ein Symbol und ein rotes Kontrollkästchen für jeden Dienstplantage angezeigt, der ein gewährtes Kalenderobjekt enthält (wenn die Option Agenten mit gewährtem und geplantem Turnusmuster oder beliebigen anderen Kalenderwünschen anzeigen im Dialogfeld Optionen ausgewählt ist). <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Wenn mehrere Änderungen vorgenommen wurden, steht das Symbol für den aktuellen Status.</p> </div>
Wöchentliche Gesamtwerte	In dieser Spalte werden die Gesamtarbeitsstunden eines Agenten für die angezeigte Woche angezeigt.
Gesamtwerte für Planungszeitraum	<p>Zeigt für den Planungszeitraum die Gesamtanzahl bezahlter Stunden eines Agenten an.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig Informationen zum Festlegen der Dauer und des Startdatums dieses Zeitraums finden Sie unter Konfiguration > Richtlinien > Verträge > Registerkarte Standorteinstellungen</p> </div>

Die Felder **Wöchentliche Gesamtwerte** und **Gesamtwerte für Zeitraum** unter der Tabelle zeigen für alle ausgewählten Agenten eine Gesamtsumme aller wöchentlichen bezahlten Stunden bzw. aller bezahlten Stunden des Planungszeitraums.

Anpassen der Ansicht "Master-Dienstplan Wöchentlich"

Um die angezeigte **Tabelle** anzupassen, verwenden Sie diese Steuerelemente am oberen Rand des Arbeitsbereichs:

Daten anzeigen für

Wählen Sie aus dieser Dropdown-Liste die Daten, die Sie in der Tabellenzelle jedes Tages anzeigen möchten:

Bezahlte Stunden Gesamt	Die gesamte Arbeitszeit für den Tag.
Start-/Endzeiten	Die Start- und Endzeit für die Arbeitsdauer des Agenten.
Namen von Schicht- oder Dienstplanstatus	Namen der den Agenten zugewiesenen Schichten und andere Ganztagsstatusangaben.

Modus

Wählen Sie eine(n) **Woche** oder **Planungszeitraum** aus der Dropdown-Liste **Modus**. Die Tabelle zeigt Daten für den ausgewählten Zeitraum an. Wurde kein Planungszeitraum konfiguriert oder wurden im Bereich **Objekte** mehrere Standorte ausgewählt, ist die Option **Planungszeitraum** deaktiviert.

Modus "Planungszeitraum"

Im Modus **Planungszeitraum** werden die Dienstpläne für den gesamten Planungszeitraum angezeigt. Weiß und dunkelgrau definieren den Datumsbereichstyp, den Sie sich anzeigen lassen.

Legende zu den Planungszeitraumfarben

- **Weiß**—Steht für Daten, die innerhalb des Planungszeitraums liegen.
- **Dunkelgrau**—Steht für Daten, die außerhalb des Planungszeitraums liegen.

Datum

Verwenden Sie die standardmäßige **Datumsauswahl**, um zu anderen Wochen zu wechseln.

Schaltflächen der Werkzeugleiste

Sie können die folgenden Schaltflächen in der **Aktionen**-Werkzeugleiste (oder die entsprechenden Befehle im Menü **Aktionen**) verwenden, um die angezeigte **Tabelle** noch weiter anzupassen:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster "Master-Dienstplan bereinigen". Ermöglicht das Löschen von Informationen im Master-Dienstplan für ausgewählte Daten und Agenten.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans, um einen Intraday-Dienstplan für einen bestimmten Tag oder Zeitraum für einen Standort, ein Team oder einen Agenten zu erstellen.
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Ermöglicht es Ihnen, die Spalten "Agentenrang" und "Standortname" anzuzeigen oder auszublenden.
	Filter	Öffnet das Dialogfeld Filter . Ermöglicht es Ihnen, die angezeigten Informationen nach Aktivitäten und Vertragstypen zu

Symbol	Name	Beschreibung
		filtern. (Wenn Sie einen neuen Filter einstellen, wird die Ansicht sofort aktualisiert.)
	Sortieren	Öffnet das Dialogfeld Sortieren , mit dem das Sortieren nach Team-Name, Vertrag, Agentenname (Vor- oder Nachname), Agentenrang oder Standortname möglich ist. Sie können in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortieren. Beachten Sie, dass der Agentenrang aufgrund von Einschränkungen, die durch die Mehrfachsortierung nach Agentenname und -rang entstehen, in anscheinend umgekehrter Reihenfolge sortiert wird.
	Tauschen	Ermöglicht Ihnen den Austausch der Dienstpläne zweier Agenten mithilfe des Assistenten für Agenten-Dienstplantausch .
	Mehrfach einfügen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Einfügen , mit dem Sie mehrere Objekte auf einmal in den Master-Dienstplan einfügen können.
	Mehrfach löschen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Löschen , mit dem Sie mehrere Objekte auf einmal aus dem Master-Dienstplan entfernen können.
	Mehrfachübergabe/-Rollback	Öffnet den Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback , mit dem Sie anstehende Änderungen in den Master-Dienstplan einfügen oder daraus entfernen können und den Master-Dienstplan in seinen vorherigen Zustand zurücksetzen können.
	Besprechungsplaner	Öffnet den Assistenten für die Planung von Ad-hoc-Besprechungen .

Wichtig

Sie können Änderungen, die in der Ansicht **Master-Dienstplan Wöchentlich** durchgeführt wurden, nur speichern, wenn Sie über die entsprechenden Zugriffsrechte verfügen.

Ansicht "Wöchentlich" – Dialogfeld "Optionen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Spalte **Agentenrang** in den Ansichten **Dienstplan-Szenario Wöchentlich** und **Master-Dienstplan Wöchentlich** ein-/auszublenden. So öffnen Sie dieses Dialogfeld:

- Klicken Sie in der Werkzeugleiste auf die **Schaltfläche "Optionen"** oder wählen Sie **Optionen** im **Menü "Aktionen"**.

Das Dialogfeld, das für die Ansicht **Wöchentlich** geöffnet wird, hat zwei Registerkarten: **Optionen** und **Spalten**.

Auf der Registerkarte **Optionen**:

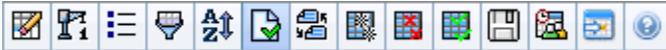
1. Wählen Sie **Agenten mit gewährtem und geplante Turnusmuster oder beliebigen anderen Kalenderwünschen anzeigen**, um ein Symbol und ein rotes Kontrollkästchen in der Nähe des Agenten für jeden Dienstplantag anzuzeigen, der ein gewährtes Kalenderobjekt enthält.
2. Klicken Sie zum Speichern auf **Anwenden**.

Auf der Registerkarte **Spalten**:

1. Wählen Sie **Agentenrang** oder **Standortname**, um die entsprechende Spalte anzuzeigen; heben Sie die Auswahl auf, um die Spalte auszublenden.
2. Klicken Sie zum Speichern auf **Anwenden**.

Intraday-Ansicht des Master-Dienstplans

Verwenden Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Intraday**, um für einen bestimmten Tag im **Master-Dienstplan** die Details des Dienstplans für Agenten zu verwalten. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die [Schaltflächenbeschreibungen](#) weiter unten.



Wenn Sie das Kontrollkästchen **Leistungsdaten anzeigen** auf der Registerkarte **Leistung** des Dialogfelds **Optionen** aktivieren, zeigt dieses Fenster auch die Leistungsdaten in einem Diagramm an. Wenn Sie das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** deaktiviert haben, werden die Daten auch in einer Tabelle angezeigt.

Sie können hier Dienstplandaten für einzelne Agenten ändern und Dienstplanobjekte für mehrere Agenten einfügen.

Siehe auch: [Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten](#) und [Verwenden des Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans](#).

Anzeigen der Intraday-Ansicht

So zeigen Sie die Intraday-Ansicht an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie im Menü **Master-Dienstplan** die Option **Intraday** aus.
4. Wählen Sie im Bereich **Objekte** die entsprechenden Objekte entweder aus der **Agenten**-Baumstruktur (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) aus. WFM wählt dann die passenden Objekte aus der jeweils anderen Baumstruktur aus.

Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können mehrere Standorte, Teams und Agenten auswählen, jedoch nur einen Geschäftsbereich.

5. Klicken Sie auf **Daten einholen**, um die **Intraday**-Ansicht für die ausgewählten Agenten anzuzeigen.

Verwalten des Rasters

Die Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** enthält ein Raster mit einer Zeile pro Agent und den folgenden Feldern und Steuerelementen. Sie können nach Standort, Team, Vertrag, Agent, Mitarbeitertransport, Überstunden, bezahlten Stunden, Gesamtstunden und Startzeit sortieren, indem

Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift klicken.

Doppelklicken Sie auf Zellen, die diese Objekte enthalten, um sie zu bearbeiten: **Schicht, Aktivitäts-Set, Abwesenheit, Mahlzeit, Pause, Ausnahme, Markierte Zeit.**

Rastersteuerelemente

Zeitzone	Wählen Sie in diesem Dropdown-Menü die Zeitzone aus, die WFM verwenden sollte, um die Daten in Diagrammen und Tabellen anzuzeigen.
Anzahl geplanter Agenten	Gibt die Anzahl der angezeigten Agenten an (basierend auf Ihrer Auswahl in der Objekt -Baumstruktur).
Bearbeitete Dienstpläne	Gibt die Anzahl der Agenten an, deren Dienstpläne in dieser Ansicht bearbeitet, aber noch nicht gespeichert wurden.
Ansicht "Voller Tag"	Wählen Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" aus, um den gesamten Tag des aktuellen Dienstplans anzuzeigen (komprimiert auf einen Bildschirm, ohne Scrollen). Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" , um jeden Zeittakt des gesamten Tages im Intraday -Raster anzuzeigen (Scrolling erforderlich), und stellen Sie über dem Raster eine Zusammenfassung entsprechender Statistiken dar: Geplante Abdeckung, Berechnete Belegschaft, Erforderliche Belegschaft, Berechnete Differenz, Erforderliche Differenz, Geplantes Service-Level, Geplante ASA-Werte, Verschobener geplanter Service-Level, Geplante Überstunden und Erforderliche Überstunden .
Datumsauswahl	Standardmäßige Datumsauswahl .
Ziel	Zeigt das Dialogfeld Ziel auswählen an, in dem Sie in einer Objekt-Baumstruktur eines der folgenden Ziele für Leistungsdaten auswählen können: Geschäftsbereich, Multi-Site-Aktivität, Standort, Aktivität oder Aktivitätsgruppe. Weitere Informationen finden Sie unter " Anzeige der Leistungsdaten ".
Diagrammtyp	Steuert, welche Statistik im Diagramm angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter " Anzeige der Leistungsdaten ".
Unterteilung	Gibt die Unterteilung der Zeittakte im Raster in Minuten an, indem eine Zahl— 15 (Standard), 30 oder 60 —aus dem Dropdown-Menü ausgewählt wird.
 Leistungsdaten aktualisieren	Aktualisiert das Raster. Weitere Informationen finden Sie unter " Anzeige der Leistungsdaten ".

Rasterspalten

! (Save Messages/Warnings)	Diese Spalte enthält Symbole, die Informationen
-----------------------------------	---

	<p>über die Dienstpläne des Agenten bieten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein gelbes Stiftsymbol kennzeichnet ein Objekt, das eine Warnung generiert hat, und Sie haben die Option "Später beheben" ausgewählt. • Ein grünes Stiftsymbol kennzeichnet Dienstplanobjekte, die Sie geändert, jedoch noch nicht gespeichert haben. • Ein rotes Stiftsymbol kennzeichnet ein Element, das einen Fehler verursacht hat. (Fehlerbedingungen sind schwerwiegender als Warnungsbedingungen.) • Es wird ein hellgraues Stiftsymbol angezeigt, wenn der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. Umplanung bearbeitet wurde. • Es wird ein Tausch-Symbol angezeigt, wenn der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. • Es wird ein "Vorfahrt gewähren"-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) angezeigt, wenn anstehende Änderungen vorhanden sind. Anstehende Änderungen müssen durch einen Benutzer mit der Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen übergeben werden. • Es werden ein Agentensymbol und ein rotes Kontrollkästchen für jeden Dienstplantag angezeigt, der ein gewährtes Kalenderobjekt enthält (wenn die Option Agenten mit gewährtem und geplante Turnusmuster oder beliebigen anderen Kalenderwünschen anzeigen im Dialogfeld "Optionen" ausgewählt ist). <p>Doppelklicken Sie auf ein gelbes oder rotes Symbol, um Meldungsdetails zu überprüfen und nicht gespeicherte Objekte aufzulösen.</p>
Standort	In dieser Spalte werden die Standorte der einzelnen Agenten angezeigt.
Team	Diese Spalte enthält das jedem einzelnen Agenten zugewiesene Team.
	In dieser Spalte werden die Verträge der einzelnen Agenten angezeigt. Das farbige Symbol wird in jeder Zeile angezeigt und die Spaltenüberschrift ist leer.
Agent	Diese Spalte enthält die Namen der einzelnen Agenten.
Mitarbeitertransport	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Teilnahme an Mitarbeitertransport-

	<p>Gruppen am ausgewählten Tag an.</p> <p>Der Begriff Mitarbeitertransport ist unter vielen weiteren Bezeichnungen bekannt, z. B. Firmenbus, Transportservice oder Fahrgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [1].</p>
Überstunden	<p>Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Dauer der Überstunden am ausgewählten Tag an.</p>
Bezahlte Stunden	<p>Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die bezahlten Stunden jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.</p>
Gesamtstundenzahl	<p>Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, wird darin die Gesamtstundenzahl jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.</p>
Startzeit der Schicht	<p>Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, wird darin die Startzeit der Schicht oder des vollen Tages jedes Agenten für die Arbeit des ausgewählten Tages aufgeführt.</p>
Späteste Endzeit der Schicht	<p>Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, wird darin die Endzeit der Schicht oder des vollen Tages jedes Agenten für die Arbeit des ausgewählten Tages aufgeführt.</p> <p>Wenn ein Ganztagsobjekt ohne Endzeit vorhanden ist, ist der Wert in dieser Spalte leer. Diese Spalte ist nicht sortierbar.</p>
Schicht	<p>Wenn diese Spalte angezeigt wird (mithilfe des Dialogfelds Optionen), zeigt sie den Namen der Schicht an.</p>
* (Kommentar)	<p>Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, gibt ein Sternchen (*) an, dass ein Kommentar für den angegebenen Agenten und Dienstplantag gespeichert wurde.</p> <p>Doppelklicken Sie auf eine Spaltenzelle, um Kommentare anzuzeigen oder zu bearbeiten.</p>
 Zugängliche Details zum Dienstplan	<p>Wenn dieses Symbol (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um das Dialogfeld Zugängliche Details zum Dienstplan anzuzeigen, in dem Befehle für sehbehinderte Benutzer und die Screenreader, die sie verwenden, vereinfacht und eingerichtet werden können.</p>
[Zeittakte]	<p>Diese Spalten kennzeichnen die Dienstplanobjekte des Agenten in jedem Zeittakt. Um mehr Details anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" und/oder ändern Sie die Spaltengröße.</p> <p>Um jeweils nur am Dienstplan eines einzelnen Agenten Änderungen vorzunehmen, klicken Sie mit der rechten</p>

	Maustaste auf den Zeittakt, den Sie ändern möchten, und wählen Sie dann den Befehl aus dem Kontextmenü aus. Anweisungen und Erklärungen finden Sie unter Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten .
[Horizontale Bildlaufleiste]	Diese Bildlaufleiste wird unterhalb des Rasters angezeigt, wenn durch die Deaktivierung des Kontrollkästchens Ansicht "Voller Tag" einige Zeittakte außerhalb des Bildschirmbereichs angezeigt werden. Scrollen Sie die Anzeige nach rechts, um spätere Zeittakte zu sehen.
Legende	Listet die einzelnen Dienstplanobjekt-Typen auf, die jede Balkenfarbe im Raster verkörpert.
Details	Wenn Sie auf die Zeile eines Agenten klicken, listet dieses Feld die geplanten Aktivitäten des Agenten für den ausgewählten Tag auf.

Anpassen des Rasters

Sie können mehrere Zeittakte anzeigen, indem Sie die Breite einiger Spalten links vom Raster ändern. Weitere Informationen finden Sie unter "**Erste Schritte**".

Suchen nach einem Agenten

So suchen Sie einen bestimmten Agenten in der Ansicht **Master-Dienstplan Intraday**:

1. Mit dem Dialogfeld **Agent suchen** können Sie die Tabelle nach bestimmten Agenten durchsuchen. Wählen Sie den Eintrag **Suchen** aus dem Menü **Bearbeiten** aus, oder drücken Sie **Strg+F**, um die Suche zu öffnen. Das Dialogfeld **Agent suchen** wird geöffnet. Sie können Agenten nach Vor- und Nachnamen suchen.
2. Geben Sie den Namen des Agenten ganz oder teilweise ein und klicken Sie dann auf **OK**. Die Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** wechselt zur Anzeige von Informationen für den ausgewählten Agenten.

Werkzeugleiste: Ändern der Dienstpläne für mehrere Agenten

Verwenden Sie folgende Schaltflächen auf der Werkzeugleiste (oder Befehle im Menü **Aktionen**), um die Dienstpläne mehrerer Agenten gleichzeitig zu bearbeiten oder um das angezeigte Raster weiter anzupassen/zu bereinigen:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster Master-Dienstplan bereinigen , welches das Löschen von Informationen im Master-Dienstplan für ausgewählte Daten und Agenten ermöglicht.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans . Verwenden Sie diesen Assistenten, um erneut für einen bestimmten Tag oder einen bestimmten Zeitraum eines Tages für ein ausgewähltes Team, einen ausgewählten Standort oder Agenten einen Intraday-Dienstplan zu erstellen.
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Damit können Sie die Ansicht anpassen und unter anderem festlegen, ob die Agentenverfügbarkeit eingeblendet, die 24- oder 36-Stunden-Anzeige verwendet und die markierte Zeit oben angezeigt werden soll, ob die Leistungsdaten zu sehen sein sollen und ob die Spalten Standortname, Mitarbeitertransport, Überstunden, Bezahlte Stunden, Gesamtstundenzahl, Startzeit, Zugänglichkeit und Kommentar ein- oder ausgeblendet werden sollen.
	Filter	Öffnet das Dialogfeld Filter . Ermöglicht das Filtern der angezeigten Informationen im Master-Dienstplan . (Wenn Sie einen neuen Filter festlegen, wird umgehend die Funktion Daten einholen aufgerufen.)
	Sortieren	Öffnet das Dialogfeld Sortieren .
	Tauschen	Öffnet den Assistenten für Agenten-Dienstplantausch , mit dessen Hilfe Sie die Dienstpläne zweier Agenten tauschen können.
	Mehrfach einfügen	Öffnet den Assistenten für mehrfaches Einfügen , mit dessen Hilfe Sie Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage, Schichten, markierte Zeit und

Symbol	Name	Beschreibung
	Mehrfach löschen	Arbeits-Sets für mehrere Agenten oder Teams einfügen können. Öffnet den Assistenten für mehrfaches Löschen , mit dem Sie mehrere Objekte auf einmal aus dem Master-Dienstplan entfernen können.
	Mehrfachübergabe/-Rollback	Öffnet den Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback , mit dem Sie anstehende Änderungen (Änderungen, die eingegeben wurden, als die Funktion "Automatisch übergeben" ausgeschaltet oder deaktiviert war) in den Master-Dienstplan einfügen oder daraus entfernen können und den Master-Dienstplan auf seinen vorigen Zustand zurücksetzen können.
	Speichern	Wenn Sie über die entsprechenden Zugriffsberechtigungen verfügen, werden alle in dieser Ansicht vorgenommenen Änderungen am Master-Dienstplan gespeichert, wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken. Wenn der Server nicht alle Änderungen speichern kann, zeigen rote und gelbe Symbole in der ersten Spalte des Rasters diejenigen Agenten an, für die Sie Fehler beheben oder Warnungen bestätigen müssen.
	Automatisch übergeben	Aktiviert bzw. deaktiviert die Funktion "Automatisch übergeben" (alternativ können Sie Automatisch übergeben im Menü Aktionen auswählen). Wenn sie aktiviert ist, werden Änderungen direkt im Master-Dienstplan übernommen. Ist sie deaktiviert, haben die Änderungen den Status Anstehend und können übergeben/genehmigt werden, bevor sie in die offizielle Version des Master-Dienstplans übernommen werden. Wenn Sie für den Master-Dienstplan nicht die Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen haben, ist "Automatisch übergeben" deaktiviert.

Symbol	Name	Beschreibung
	Planung von Ad-hoc-Besprechungen	Öffnet die Planung von Ad-hoc-Besprechungen , mit der Sie für ausgewählte Agenten Besprechungen zu bereits erstellten Szenarien planen können.
	Auf aktuellen Tag verschieben	Wird auch als Schaltfläche <i>Heute</i> bezeichnet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.

Informationen über das Vornehmen detaillierter Dienstplanänderungen für einen einzelnen Agenten (z. B. Dienstplanobjekte einfügen, bearbeiten oder löschen) finden Sie unter "**Bearbeiten der Dienstpläne einzelner Agenten**".

Wenn Sie Dienstpläne in der Ansicht **Intraday** ändern und nicht auf **Speichern** klicken, werden Sie zum Speichern der Änderungen aufgefordert, sobald Sie ein anderes Modul oder eine andere Ansicht wählen oder bestimmte Assistenten oder untergeordnete Fenster öffnen.

Anzeige der Leistungsdaten

Durch das Aktivieren des Kontrollkästchens **Leistungsdaten anzeigen** auf der Registerkarte **Leistung** des Dialogfelds **Optionen** werden der Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** ein Diagramm und eine Tabelle hinzugefügt.

Tipp

Die Tabelle wird nur dann angezeigt, wenn Sie das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** deaktivieren.

So konfigurieren Sie die Leistungsdatenansichten:

1. Wählen Sie ein Ziel für die Leistungsdaten, indem Sie auf die Schaltfläche neben der Beschriftung **Ziel:** klicken.

Die angezeigte Liste kann die Aktivitäten und die Aktivitätsgruppen enthalten, die dem im Bereich **Objekte** ausgewählten Standort zugeordnet sind, sowie die Multi-Site-Aktivitäten, die dem aktuellen Dienstplan zugeordnet sind. Wenn kein Standort ausgewählt ist, enthält die Liste nur Multi-Site-Aktivitäten.

2. Wählen Sie die Unterteilung, nach der Leistungsdaten präsentiert werden sollen: **15**, **30** oder **60** Minuten.
3. Wählen Sie den Datentyp, der im Diagramm und in der Tabelle angezeigt werden soll.
 - Der Abdeckungsdienstplan wird als rote Linie im Diagramm angezeigt. Sie konfigurieren das Diagramm, indem Sie aus der Dropdown-Liste **Diagrammtyp** einen Wert auswählen:

- **Berechnet (Berechnete Belegschaft)** – wird im Diagramm in Blau angezeigt.
 - **Erforderlich (Erforderliche Belegschaft)** – wird im Diagramm in Gelb angezeigt.
 - **Erweitert (Berechnete und Erforderliche Belegschaft)** – wird im Diagramm als blauer Bereich für die berechnete Belegschaft und als gelbe Linie für die erforderliche Belegschaft angezeigt.
 - **Überstunden** (berechnet als **Berechnete Belegschaft-Überstundenanforderung**) – wird im Diagramm als hellblauer Bereich angezeigt.
 - **Überstunden Erweitert** (berechnet als **Geplante Abdeckung-Überstunden Geplant**) – wird als rote Linie im Diagramm angezeigt. Im Diagramm wird standardmäßig **Berechnete Belegschaft** angezeigt.
- In der Tabelle werden immer Werte für **Dienstplanabdeckung** und **Berechnete Belegschaft** angezeigt. Je nach Ihrer Auswahl auf der Registerkarte **Leistung** im Dialogfeld **Optionen** können auch zusätzliche Werte angezeigt werden.

Wenn Sie keine automatischen Aktualisierungen verwenden, klicken Sie auf **Leistungsdaten**

aktualisieren , um die Leistungsdatenansicht zu aktualisieren. Sie können **Automatisch aktualisieren** auf der Registerkarte **Leistung** im Dialogfeld **Optionen** auswählen.

Die Beschriftung **Multi-Skill aktiviert** wird auf der rechten Seite der **Leistungsdatenanzeige** angezeigt, wenn Sie die Option **Multi-Skill aufteilen** in Genesys Administrator aktiviert haben. Weitere Informationen finden Sie unter ""Aktivieren der Multi-Skill-Unterstützung"" im *Workforce Management Administrator's Guide*.

Tipp

WFM präsentiert Leistungsdaten in der Ansicht **Master-Dienstplan > Intraday** im gleichen Format wie in der Ansicht **Leistung > Intraday**. Insbesondere werden leere Daten nicht mehr als 0 angezeigt.

Master-Dienstplan Intraday – Zugängliche Details zum Dienstplan

Diese Ansicht wird für ein bestimmtes Datum angezeigt, wenn Sie in einer der vier oben aufgeführten Ansichten auf das Rollstuhlsymbol  in einer bestimmten Zeile eines Agenten geklickt haben.

Diese Ansicht wurde für Bildschirmlesesoftware und zur vereinfachten Auswahl von Befehlen entwickelt. Es enthält:

- Schreibgeschützte Informationen über das ausgewählte Team des Agenten, die Zeit und andere Status.
- Eine Tabelle, die in jeder Zeile ein Objekt des Dienstplans und mehrere Schaltflächen zum Bearbeiten des Objekts enthält.
- Ein Feld für Kommentare der Benutzer.
- Schaltflächen zum Einfügen von Objekten in den ausgewählten Tag des ausgewählten Dienstplans eines Agenten, zum Löschen von Objekten und zum Ausführen anderer Funktionen.

Klicken Sie auf eine Schaltfläche, um das Dialogfeld oder den dieser Aktion entsprechenden Assistenten anzuzeigen.

Wenn Sie aus Versehen eine Aktion oder einen Befehl auswählen, können Sie im unerwünschten Dialogfeld auf die Schaltfläche **Abbrechen** klicken, um zum Fenster **Zugängliche Details zum Dienstplan** zurückzukehren.

Master-Dienstplan Intraday: Leistungsdaten – Ziel

Um die Leistungsdaten in der Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** oder der Ansicht **Dienstplan-Szenario Intraday** anzuzeigen, müssen Sie ein Ziel auswählen. Das Ziel ist die Quelle der Leistungsdaten. Sie können das Unternehmen, einen Geschäftsbereich, einen Standort, eine Aktivitätsgruppe oder eine Aktivität (entweder Multi-Site oder Single-Site) wählen.

So ändern Sie das Fenster **Ziel wählen**:

- Klicken Sie im Ansichtsfenster **Dienstplan Intraday** auf die Schaltfläche **Ziel:**



Wichtig

Diese Option ist nur dann verfügbar, wenn Sie das Anzeigen der Leistungsdaten durch Aktivieren des Kontrollkästchens **Leistungsdaten anzeigen** auf der Registerkarte **Leistung** des Dialogfelds „Anzeigeoptionen“ festgelegt haben.

Auswählen der richtigen Zeitzone

Wenn Sie im Bereich **Objekt** einen Standort auswählen (z. B. Berlin), müssen Sie auch die Zeitzone des Standorts festlegen. Diese Zeitzone kann sich von der Zeitzone der Datenquelle unterscheiden. Sie können die Zeitzone manuell ändern, indem Sie die entsprechende Zeitzone aus der Dropdown-Liste **Zeitzone** auswählen, die sich rechts oben in der Ansicht **Intraday** befindet. Die ausgewählte Zeitzone wird auf das Raster und die Diagramme angewendet, die angezeigt werden, wenn Sie Leistungsdaten anfordern. Dienstpläne und alle anderen Anzeigen werden so in der ausgewählten Zeitzone angezeigt, unabhängig von der Lokalzeit der Datenquelle (WFM nimmt die Zeitumrechnung entsprechend vor).

Anzeigen von Multi-Site-Aktivitätsdaten

Wählen Sie das Kontrollkästchen **Multi-Site-Aktivitäten verwenden** aus, um Prognosedaten anzuzeigen, die von Multi-Site-Aktivitäten (MSAs) abgerufen werden, und um Dienstplandaten anzuzeigen, die von der Summe/dem Durchschnitt der **Aktivitäten** unter dem ausgewählten Ziel (MSA, Geschäftsbereich oder Standort) abgerufen werden. Alle Daten werden entsprechend der Zeitzone der Standorts umgewandelt, den Sie im Bereich **Objekt** ausgewählt haben.

Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Multi-Site-Aktivitäten verwenden**, um alle MSA-Daten als Summe/Durchschnitt anzuzeigen. Alle Daten werden entsprechend der Zeitzone des ausgewählten

Standorts umgewandelt.

Wenn Sie für die Schaltfläche **Multi-Site-Aktivitäten** die Option **Ein** festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.

Master-Dienstplan Intraday: Dialogfeld "Optionen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um die Daten zu konfigurieren, die in folgenden Ansichten angezeigt werden:

- Ansicht **Intraday** oder **Agenten-Erweitert(e)** für das aktuelle Szenario.
- Ansicht **Master-Dienstplan Intraday** oder **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)**.

So öffnen Sie das Dialogfeld **Optionen**:

1. Klicken Sie in der **Aktionen**-Werkzeugleiste auf **Optionen**  oder wählen Sie **Optionen...** aus dem Menü **Aktionen**.
Das Dialogfeld **Optionen** wird geöffnet.
 - Wenn es aus der Ansicht **Intraday** aufgerufen wurde, verfügt das Dialogfeld über drei Registerkarten: **Optionen**, **Leistung** und **Spalten**.
 - Wenn es aus der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** aufgerufen wurde, verfügt es über zwei Registerkarten: **Optionen** und **Spalten**.

Jede Registerkarte wird nachstehend beschrieben.
2. Sobald Sie die Konfiguration des Dialogfelds **Optionen** abgeschlossen haben, klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu speichern, oder auf **Abbrechen**, um die ursprünglich ausgewählten Einstellungen wiederherzustellen.

Das Dialogfeld **Optionen** wird geschlossen und die Ansicht wird aktualisiert. Die Einstellungen, die Sie für ein Szenario oder für den **Master-Dienstplan** konfigurieren, erscheinen immer dann, wenn Sie zur Ansicht dieses Szenarios oder des **Master-Dienstplans** zurückkehren, bis Sie sich abmelden.

So konfigurieren Sie Optionen in diesem Dialogfeld:

1. Wenn es für Sie unerheblich ist, ob die **Legende** angezeigt wird, können Sie das Kontrollkästchen **Dienstplanlegende anzeigen** deaktivieren, um mehr Platz für das Raster zu haben.
2. Wenn Sie die Verfügbarkeit der Agenten auf dem Raster anzeigen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Verfügbarkeit der Agenten anzeigen**. Die Zeiten, in denen ein Agent nicht verfügbar ist, werden dann im Raster in hellgrauer Farbe dargestellt.
3. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Agenten mit einem gewährten und geplanten Turnusmuster oder einem beliebigen anderen Kalenderwunsch anzeigen**, um anzuzeigen, welche Tage des Dienstplans ein solches Objekt enthalten. Das Ergebnis: Ein rotes Kontrollkästchen und das Symbol **Agent** werden für jeden **Agenten**, der diese Bedingungen erfüllt, in der Spalte ganz links (mit der Beschriftung"!") angezeigt.

Tipp

Sie können dieses Tool verwenden, um in Erfahrung zu bringen, ob einem Agenten ein Dienstplan gemäß einem Dienstplanwunsch zugewiesen wurde; dies kann Einfluss auf Ihre Entscheidung haben, den Dienstplan des Agenten zu verändern. Das Symbol wird nur angezeigt, wenn dem Agenten ein Turnusmuster oder Wunsch in Folge einer Dienstplanerstellung zugewiesen wurde (z. B. für Abwesenheit). Wenn der Dienstplan eines Agenten manuell bearbeitet wird, um diesem einen Wunsch oder einen Dienstplan aus einem Turnusmuster zuzuweisen, wird das Symbol nicht angezeigt.

4. Wählen Sie das Optionsfeld für die Stunden, die angezeigt werden sollen: **24**, um 24 Stunden anzuzeigen, oder **36**, um 36 Stunden anzuzeigen.
5. Wählen Sie den Typ der **Präsentation** aus: **Nur Dienstplan**, **Dienstplan immer im Vordergrund** oder **Markierte Zeit oben**. Ihre Auswahl wirkt sich auf die farbigen Balken im Dienstplan aus. Wird **Nur Dienstplan** ausgewählt, ist **Markierte Zeit** nicht sichtbar.

So konfigurieren Sie die Registerkarte **Leistung** (nicht verfügbar in der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)**):

1. Ist das Kontrollkästchen "Leistungsdaten anzeigen" aktiviert, können Sie genau und individuell festlegen, welche Leistungsdaten WFM Web in der Ansicht **Intraday-Dienstplan** darstellt. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, sind die übrigen Optionen dieser Registerkarte deaktiviert.
2. Wenn Sie die Legende mit den Erläuterungen zu den verwendeten Farben für die Unterscheidung der Leistungsdaten nicht benötigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen **Leistungslegende anzeigen**.
3. Mit dem Kontrollkästchen **Automatisch aktualisieren** legen Sie fest, ob Dienstplanänderungen angezeigt werden sollen, sobald sie in Kraft treten. Deaktivieren Sie es nur, wenn es Probleme mit der Netzwerkbandbreite gibt, die eine automatische Aktualisierung erschweren.
4. Wenn Sie festgelegt haben, dass Leistungsdaten angezeigt werden sollen, können Sie die Kontrollkästchen aktivieren, um weitere Informationen in der Leistungstabelle anzuzeigen.

Tipp

Die Tabelle wird *nur dann* angezeigt, wenn das Kontrollkästchen **Ansicht "Voller Tag"** nicht aktiviert ist.

Zusätzlich zur "Geplanten Abdeckung" und "Berechneten Belegschaft", die immer erscheinen, können Sie eine oder alle der folgenden Optionen unter **Weitere Daten anzeigen** auswählen, um diese in der Tabelle anzuzeigen:

- **Erforderliche Belegschaft**
- Differenz zwischen **Abdeckung** und **Berechnete Belegschaft**
- Differenz zwischen "Abdeckung" und "Erforderliche Belegschaft"
- Geplanter **Service-Level in Prozent**
- Geplanter **Verschobener Service-Level in Prozent**
- Geplante ASA-Werte (**Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit**)
- Überstundenzeitplan (Standard: deaktiviert)

- Überstundenanforderung (Standard: deaktiviert)

Wichtig

Wenn eine der Zellen in den Spalten für die **Differenz in der berechneten Belegschaft** oder die **Differenz in der erforderlichen Belegschaft** den Status "Unterbesetzt" aufweist, warnt WFM den Benutzer durch Änderung der Zellenfarbe in Rot. Obwohl Rot die Standardfarbe ist, können Sie die Farbe über die Einstellungen unter **Informationen > Einstellungen** (in der rechten oberen Ecke der grafischen Benutzeroberfläche) ändern.

So konfigurieren Sie die Registerkarte **Spalten**:

- Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die optionalen Spalten, die Sie anzeigen möchten. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für alle Spalten, die Sie ausblenden möchten. Für die Ansichten **Intraday** und **Agenten-Erweitert(e)** können Sie die folgenden Spalten hinzufügen: **Standortname**, **Mitarbeitertransport**, **Überstunden**, **Bezahlte Stunden**, **Gesamtstundenzahl**, **Startzeit**, **Zugänglichkeit** und **Kommentare**. In der Ansicht **Intraday** sind alle Spalten außer **Kommentare** sortierbar. In der Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** sind diese Spalten nicht sortierbar.

Master-Dienstplan Intraday: Dialogfeld "Meldungen überprüfen (speichern)"

Verwenden Sie dieses Dialogfeld, um auf Warnungen oder Fehler zu reagieren, die der Server bei Ihrem letzten Versuch, den bearbeiteten Dienstplan eines Agenten zu speichern, gemeldet hat.

Das Dialogfeld enthält die folgenden Spalten und Steuerelemente:

Team-Name	Zeigt das Team an, dem dieser Agent angehört.
Agentenname	Zeigt den Agenten an, dessen Dienstplan diese Meldung generiert hat.
Meldungen	Zeigt den Meldungstyp (entweder Warnung oder Fehler), den Nummerncode und den Meldungstext an.
Aktion	<p>Verwenden Sie die Dropdown-Liste jeder Meldung, um eine Aktion zur Behebung der Warnung oder des Fehlers zu wählen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Speichern—Speichert den bearbeiteten Agenten-Dienstplan. Dies ist die Standardaktion für Warnungen. Sie ist nicht verfügbar für Agentendienstpläne, deren Bearbeitungen Fehler erzeugt haben (die schwerwiegender als Warnungen sind). • Später beheben—Versucht nicht, den Agenten-Dienstplan zu speichern, behält ihn aber im Raster Intraday, damit Sie ihn weiter bearbeiten können. Dies ist die Standardaktion für Agentendienstpläne, bei deren Bearbeitung Fehler generiert wurden. • Nicht speichern—Verwirft die Änderung, die die Warnung oder den Fehler auslöst.
OK	Schließt das Dialogfeld, wendet die ausgewählten Aktionen an und ruft aktuelle Daten vom Server ab.
Schließen	Schließt das Dialogfeld, ohne Daten zu speichern oder zu aktualisieren.

Diese Fehler und Warnungen werden durch manuelle Dienstplanänderungen hervorgerufen, die Sie in der Ansicht **Intraday** durchführen. Sie unterscheiden sich von **Validierungs**-Warnungen und -Fehlern, die WFM Web bei der **Dienstplanerstellung** generiert.

Ansicht "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Verwenden Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)**, um den Dienstplan eines einzelnen Agenten für eine Woche oder den Planungszeitraum anzuzeigen/zu bearbeiten. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die [Schaltflächenbeschreibungen](#).



Tipp

Eine Legende am unteren Rand des Fensters zeigt an, welchen Dienstplanobjekt-Typ jede einzelne Balkenfarbe verkörpert.

Sie können in dieser Ansicht Dienstplandaten für einzelne Agenten ändern und Dienstplanobjekte für mehrere Agenten einfügen.

Anzeigen der Ansicht "Master Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

So zeigen Sie diese Ansicht an:

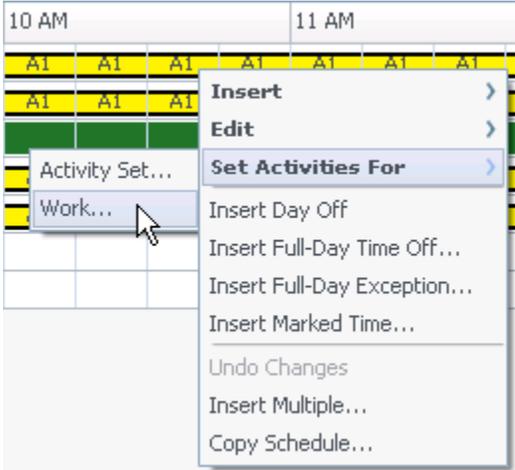
1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Dienstplan** die Option **Agenten Erweitert(e)** aus.
4. Im Bereich **Objekte** können Sie einen einzelnen Geschäftsbereich, einen einzelnen Standort innerhalb eines Geschäftsbereichs oder einen einzelne Agenten innerhalb eines Standorts auswählen.

Verwenden des Ansichtsrasters "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Die Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** umfasst ein Raster für den ausgewählten Agenten. Jede Zeile im Raster enthält einen farbigen Balken. Jeder Balken steht für einen geplanten Tag oder arbeitsfreien Tag des ausgewählten Agenten. In der folgenden Tabelle werden die Felder und Steuerungen erläutert.

Doppelklicken Sie auf Zellen, die diese Objekte enthalten, um sie zu bearbeiten: **Schicht, Aktivitäts-Set, Abwesenheit, Mahlzeit, Pause, Ausnahme, Markierte Zeit.**

Anzahl geplanter Agenten	Zeigt die Anzahl der angezeigten Agententage (basierend auf dem ausgewählten Modus).
Bearbeitete Dienstpläne	Gibt die Anzahl täglicher Dienstpläne an, die Sie in dieser Ansicht bearbeitet, aber noch nicht gespeichert haben.
Ansicht "Voller Tag"	Aktivieren Sie das Kontrollkästchen Ansicht "Voller Tag" , damit das Raster ähnlich wie bei der Intraday -Ansicht den gesamten Tag anzeigt. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, zeigt das Raster wie in der Ansicht Szenario Agenten-Erweitert(e) eine detailliertere Ansicht. Ansicht "Voller Tag" wirkt sich ebenfalls auf das Dialogfeld Optionen aus.
Modus:	Der anfängliche Modus ist auf den Standardwert von einer Woche gesetzt, kann jedoch in Planungszeitraum geändert werden (sofern Planungszeiträume an Ihrem Standort verwendet werden).
Datum:	Dies sind die Standard-Steuerelemente zur Datumsauswahl . Das Raster zeigt die Daten für den Zeitraum an, der das ausgewählte Datum enthält.
! (Save Messages/Warnings)	<p>Diese Spalte enthält Symbole, die Informationen über die Dienstpläne des Agenten bieten.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ein hellgraues Stiftsymbol zeigt an, dass der Tag des Agenten nach der Einsatzplanung bzw. nach der Umplanung bearbeitet wurde. • Ein gelbes Stiftsymbol kennzeichnet ein Objekt, das eine Warnung generiert hat, und Sie haben die Option Später beheben ausgewählt. • Ein grünes Stiftsymbol kennzeichnet Dienstplanobjekte, die Sie geändert, jedoch noch nicht gespeichert haben. • Ein rotes Stiftsymbol kennzeichnet ein Element, das einen Fehler verursacht hat. (Fehlerbedingungen sind schwerwiegender als Warnungsbedingungen.) • Ein Tausch-Symbol zeigt an, dass der Tag des Agenten durch Tausch zugewiesen wurde. • Es wird ein "Vorfahrt gewähren"-Symbol (rotes Dreieck auf den Kopf gestellt) angezeigt, wenn es noch anstehende Änderungen gibt, die noch nicht von einem Benutzer mit der Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen übergeben wurden. <p>Doppelklicken Sie auf ein gelbes oder rotes Symbol, um Meldungsdetails zu überprüfen und nicht gespeicherte Objekte</p>

	aufzulösen.
Team	Diese Spalte im Raster zeigt das zugewiesene Team des ausgewählten Agenten an.
<i>farbiges Symbol</i>	Die Spalte im Raster kann ein farbiges Symbol anzeigen. Dieses Symbol, das in Richtlinien > Verträge zugewiesen wurde, steht für den Vertrag des Agenten.
Agent	Diese Spalte im Raster gibt den Namen jedes Agenten an.
Datum	Diese Spalte im Raster zeigt den Kalendertag an.
Wochentag	Diese Spalte im Raster zeigt den Wochentag an. (Wählen Sie Wochentag auf der Registerkarte Optionen > Spalte aus.)
[Zeittakte]	<p>Diese Spalten kennzeichnen die Dienstplanobjekte des Agenten in jedem Zeittakt. Um mehr Details anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen „Ansicht Voller Tag“ und/oder ändern Sie die Spaltengröße.</p> <p>Um am Dienstplan des ausgewählten Agenten Änderungen vorzunehmen, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Zeittakt, den Sie ändern möchten, und wählen Sie dann den Befehl aus dem Kontextmenü aus. Die folgende Abbildung zeigt das Menü, das erscheint, wenn Sie mit der rechten Maustaste auf den dunkelblauen Bereich eines farbigen Balken klicken (es sei denn, Sie ändern die Farbe). Die Menüobjekte unterscheiden sich abhängig davon, auf welchen Bereich Sie geklickt haben.</p>  <p>Anweisungen und Erklärungen finden Sie unter Ändern der Dienstpläne für einzelne Agenten.</p>
[Horizontale Bildlaufleiste]	Wird unterhalb der Tabelle angezeigt, wenn durch die Deaktivierung des Kontrollkästchens Ansicht "Voller Tag" einige Zeittakte außerhalb des Bildschirmbereichs angezeigt werden. Scrollen Sie die Anzeige nach rechts, um spätere Zeittakte zu

	sehen.
Legende	Zeigt den bestimmten Dienstplanobjekt-Typ an, den jede Balkenfarbe verkörpert.

Anpassen des Ansichtsrasters "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Sie können die Größe der Spalten **Team**, **Agent** und **Datum** anpassen. Weitere Informationen finden Sie unter "**Erste Schritte**". Sie können auch Spalten hinzufügen und entfernen.

Standortname	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten den Namen des Standorts am ausgewählten Tag an.
Mitarbeitertransport	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Teilnahme an Mitarbeitertransport-Gruppen am ausgewählten Tag an.
Überstunden	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, zeigt sie für jeden Agenten die Dauer der Überstunden am ausgewählten Tag an.
Bezahlte Stunden	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die bezahlten Stunden jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
Gesamtstundenzahl	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, wird darin die Gesamtstundenzahl jedes Agenten für den ausgewählten Tag aufgeführt.
Startzeit	Wird diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt, werden darin die Startzeiten jedes Agenten für die Arbeit des ausgewählten Tages aufgeführt.
* (Kommentar)	Wenn diese Spalte (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, gibt ein Sternchen (*) an, dass ein Kommentar für den angegebenen Agenten und Dienstplantag gespeichert wurde. Doppelklicken Sie auf eine Spaltenzelle, um Kommentare anzuzeigen oder zu bearbeiten .
 (Zugängliche Details zum Dienstplan)	Wenn dieses Symbol (mithilfe des Dialogfelds Optionen) angezeigt wird, können Sie darauf klicken, um das Dialogfeld Zugängliche Details zum Dienstplan anzuzeigen, in dem Befehle für sehbehinderte Benutzer und die Screenreader, die sie verwenden, vereinfacht und eingerichtet werden können.

Verwenden der Werkzeugleisten-Schaltflächen der Ansicht "Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)"

Die Werkzeugleiste der Ansicht **Master-Dienstplan Agenten-Erweitert(e)** ähnelt der Werkzeugleiste der Ansicht **Master-Dienstplan Intraday**. Der einzige Unterschied ist, dass die Ansicht **Agenten-Erweitert(e)** die Schaltfläche **Sortieren** enthält.

Ändern des Dienstplans eines Agenten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste **Aktionen** benutzen (die Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Wenn Sie über die Berechtigung zur Bereinigung des Master-Dienstplans verfügen, öffnen Sie das Fenster "Master-Dienstplan bereinigen" , in dem Sie Informationen des Master-Dienstplans für ausgewählte Datumswerte löschen können.
	Intraday-Dienstplan neu erstellen	Öffnet den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans , mit dem Sie einen Intraday-Dienstplan für einen bestimmten Tag oder einen bestimmten Zeitraum eines Tages für einen ausgewählten Standort, ein ausgewähltes Team oder einen ausgewählten Agenten neu erstellen können.
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen , in dem Sie die Ansicht anpassen können. Dazu zählt, ob die Agentenverfügbarkeit angezeigt, eine 24- oder 36-Stundenanzeige verwendet werden soll und ob die Spalten Überstunden , Bezahlte Stunden , Gesamtstundenzahl , Startzeit , Kommentar , Standortname , Mitarbeitertransport und Zugänglichkeit angezeigt oder ausgeblendet werden sollen.

Symbol	Name	Beschreibung
	<p>Automatisch übergeben</p>	<p>Die Werkzeugleisten-Schaltfläche Automatisch übergeben dient zur Aktivierung und Deaktivierung der Funktion "Automatisch übergeben". Die Funktion kann auch dadurch aktiviert und deaktiviert werden, dass Sie Automatisch übergeben aus dem Menü Aktionen auswählen. Wenn sie aktiviert ist, werden Änderungen direkt im Master-Dienstplan übernommen. Ist sie deaktiviert, haben die Änderungen den Status Anstehend und können übergeben/genehmigt werden, bevor sie in die offizielle Version des Master-Dienstplans übernommen werden.</p> <p>Wenn Sie für den Master-Dienstplan nicht die Sicherheitsberechtigung Änderungen genehmigen haben, ist die Schaltfläche "Automatisch übergeben" deaktiviert.</p>
	<p>Tauschen</p>	<p>Öffnet den Assistenten für Agenten-Dienstplantausch, mit dessen Hilfe Sie die Dienstpläne zweier Agenten tauschen können.</p>
	<p>Mehrfach einfügen</p>	<p>Öffnet den Assistenten für mehrfaches Einfügen, mit dessen Hilfe Sie Pausen, Mahlzeiten, Ausnahmen, arbeitsfreie Tage, Schichten, markierte Zeit und Arbeits-Sets für mehrere Agenten oder Teams einfügen können.</p>
	<p>Mehrfach löschen</p>	<p>Öffnet den Assistenten für mehrfaches Löschen, mit dem Sie mehrere Objekte auf einmal aus dem Master-Dienstplan entfernen können.</p>
	<p>Mehrfachübergabe/-Rollback</p>	<p>Öffnet den Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback, mit dem Sie anstehende Änderungen (Änderungen, die eingegeben wurden, als die Funktion "Automatisch übergeben" ausgeschaltet oder deaktiviert war) in den Master-Dienstplan einfügen oder daraus entfernen können und den Master-Dienstplan auf seinen vorigen Zustand zurücksetzen können.</p>

Symbol	Name	Beschreibung
	Speichern	<p>Speichert alle Änderungen, die Sie am Dienstplan vorgenommen haben. Wenn der Server nicht alle Änderungen speichern kann, zeigen rote und gelbe Symbole in der ersten Spalte des Rasters die Agenten an, für die Sie Fehler beheben oder Warnungen bestätigen müssen.</p> <p>Wenn Sie Dienstpläne in der Ansicht Agenten-Erweitert(e) ändern und nicht auf Speichern klicken, werden Sie zum Speichern der Änderungen aufgefordert, sobald Sie ein anderes Modul oder eine andere Ansicht wählen oder bestimmte Assistenten oder untergeordnete Fenster öffnen.</p>
	Auf aktuellen Tag verschieben	<p>Wird auch als Schaltfläche <i>Heute</i> bezeichnet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.</p>

Zusammenfassungsansicht des Master-Dienstplans

Verwenden Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Zusammenfassung**, um Statistiken zum **Master-Dienstplan** anzuzeigen. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Die Zusammenfassungsansicht enthält standardmäßige **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, ein Steuerelement für **Unterteilung**, ein **Diagramm** und eine **Datentabelle**.

Anzeigen der Zusammenfassungsansicht des Master-Dienstplans

So zeigen Sie die Zusammenfassungsansicht des Master-Dienstplans an:

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Dienstplan** die Option **Zusammenfassung** aus.
4. Wählen Sie eine **Aktivität** aus der Baumstruktur im Bereich **Objekte** aus.

Sie können einen einzelnen Geschäftsbereich, einen einzelnen Standort oder eine Multi-Site-Aktivität oder eine Aktivitätsgruppe innerhalb eines Geschäftsbereichs oder eine einzelne Aktivität innerhalb eines Standorts auswählen. Die Tabelle **Daten** wird entsprechend Ihrer Auswahl gefüllt.

Einstellen der Unterteilung

Wählen Sie mithilfe dieser Dropdown-Liste die **Zeittakt**-Abstufung aus, die im Raster angezeigt werden soll. Wählen Sie einen dieser drei Werte (in Minuten) aus: **15**, **30** oder **60**.

Diagramm- und Datenbereich

In dieser Ansicht werden die Daten in einem Diagramm (oben) und einer Tabelle (unten) angezeigt, statt in einer separaten Registerkarte.

Bereich "Diagramm"

Der Bereich **Diagramm** enthält für jede ausgewählte Statistik ein Liniendiagramm mit Datenpunkten für einzelne Zeittakte am ausgewählten Tag.

Daten anzeigen für

Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Daten anzeigen für** die Statistik aus, die im Diagramm dargestellt werden soll. Die Optionen entsprechen den in der Tabelle **Daten** verfügbaren Spalten (jedoch können **Differenz berechnet** und **Differenz erforderlich** nicht im Diagramm dargestellt werden).

Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderliche anzeigen**, um diese Daten im Diagramm anzuzeigen.

Diagramm

Das Diagramm wird entsprechend Ihrer Auswahl aus der Dropdown-Liste **Daten anzeigen für** aktualisiert. Zeittakte werden von links nach rechts angezeigt. Mengen von unten nach oben zeigen die Anzahl an Interaktionen, Agenten oder die Ausgaben (für **Budget**).

Datentabelle

Der Bereich **Daten** verfügt über ein Raster mit Bildlaufleiste, in dem aggregierte Statistiken und Statistiken pro Zeittakt angezeigt werden. Die erste Zeile des Rasters gibt den Tagesgesamtwert oder -mittelwert für jede Statistik an. Die übrigen Zeilen zeigen jeweils Statistiken für einen Zeittakt.

Rasterspalten

Das Raster verfügt über Spalten, die folgende Statistiken und Mengen anzeigen:

- Klicken Sie auf **Optionen** , um jede dieser verfügbaren Spalten ein- oder auszublenden:

Abdeckung geplant Personenzahl geplant Service-Level geplant Service-Level prognostiziert Interaktionsvolumen geplant Interaktionsvolumen prognostiziert AHT geplant AHT prognostiziert, Budget geplant Budget prognostiziert Belegschaft berechnet	Belegschaft erforderlich Differenz berechnet Differenz erforderlich Veröffentlichte Abdeckung Abdeckungsdifferenz Geplante ASA-Werte Prognostizierte ASA-Werte Differenz [Geplante ASA-Werte - prognostizierte ASA-Werte] Geplante Beschäftigung Prognostizierte Beschäftigung	Differenz [Geplante Beschäftigung - Prognostizierte Beschäftigung] Differenz [S/L geplant - S/L prognostiziert] Differenz [IV geplant - IV prognostiziert] Differenz [AHT geplant - AHT prognostiziert] Differenz [Budget geplant - Budget prognostiziert] Geplanter verschobener Service-Level Prognostizierter verschobener Service-Level Differenz für verschobene Service-Level Geplante Warteschlange
--	---	--

Erläuterungen zu **optionalen** Feldern finden Sie im Thema zum "Dialogfeld "Optionen"".

Zeittakt	Die Startzeit für jeden Zeittakt; konfiguriert über die Einstellungen für Unterteilung .
-----------------	---

<p>Abdeckung geplant</p>	<p>Die geplante Belegschaftsabdeckung für eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität. Die Dienstplanabdeckung wird in Dezimalzahlen berechnet und als solche angezeigt. Wenn ein Agent für die Arbeit an drei Aktivitäten in einem 15-Minuten-Zeittakt eingeplant ist, kann dieser Agent als 1/3 der Abdeckung jeder Aktivität gezählt werden.</p> <p>Wie die Einsatzplanungs-Engine die Zeit eines Agenten auf mehrere Aktivitäten, an denen der Agent arbeiten soll, aufteilen kann, hängt von vielen Faktoren ab. Zu den Beispielen gehören die verfügbaren Stunden für jede Aktivität, das Volumen und die Bearbeitungszeit für jede Aktivität sowie andere Faktoren, wie etwa, ob der Agent über gewährte Objekte im Kalender (z. B. Abwesenheit oder Ausnahmen für einen beliebigen Tag oder einen Teil des Tages) verfügt.</p>
<p>Veröffentlichte Abdeckung</p>	<p>Die Dienstplanbelegschafts-Abdeckung basierend auf dem grundlegenden Master-Dienstplan.</p>
<p>Abdeckungsdifferenz</p>	<p>Die Differenz zwischen der Dienstplanbelegschafts-Abdeckung basierend auf dem aktuellen Master-Dienstplan und der Dienstplanbelegschafts-Abdeckung basierend auf dem grundlegenden Master-Dienstplan.</p>
<p>Personenzahl geplant</p>	<p>Die Anzahl der geplanten Agenten (Agenten, deren Platzzuteilung geplant ist).</p>
<p>Geplanter Service-Level in Prozent</p>	<p>Der prozentuale Service-Level, der mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.</p>
<p>Prognostizierter Service-Level in Prozent</p>	<p>Der Service-Level-Prozentsatz, der basierend auf der Agentenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.</p> <p>Dieser Wert kann durch Rundung der Agentenanzahl vom ursprünglichen Service-Level-Ziel abweichen, das bei der Erstellung der Belegschaftsprognose gesetzt wurde. Beispielsweise kann WFM eine Belegschaftsanforderung von 12 Agenten prognostizieren, um ein Service-Level-Ziel von 80 % beantworteter Interaktionen in 20 Sekunden zu erreichen, aber Prognostizierter Service-Level in Prozent kann eine höhere Zahl, z. B. 83,48 %, angeben. Dies liegt daran, dass 12 die Mindestanzahl an Agenten war, um das Service-Level-Ziel von 80 % zu erreichen, aber mit dieser Anzahl an Agenten kann man davon ausgehen, dass das Contact Center einen Service-Level erreicht, der etwas über 80 % liegt. Mit einem Agenten weniger (11 Agenten) kann man nicht davon ausgehen, dass das Contact Center den Service-Level von 80 % erreichen könnte.</p>
<p>Interaktionsvolumen geplant</p>	<p>Die Anzahl der Interaktionen, die auf der Basis der Dienstplanabdeckung bearbeitet werden können, vorausgesetzt, dass andere geplante Kennzahlen unverändert bleiben.</p>
<p>Interaktionsvolumen prognostiziert</p>	<p>Die erwartete Anzahl an Interaktionen gemäß der Master-Prognose.</p>
<p>AHT geplant</p>	<p>Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Interaktion auf der Basis des Dienstplans,</p>

	vorausgesetzt, die übrigen geplanten Kennzahlen bleiben unverändert.
AHT prognostiziert	Die erwartete durchschnittliche Bearbeitungszeit gemäß der Master-Prognose .
Budget geplant	Das Budget für die geplante Abdeckung der ausgewählten Tag und Zeittakte, auf Basis der Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und dem angegebenen Gehalt im Prognose -Szenario, das in der Master-Prognose für dieses Datum veröffentlicht wurde. (Diese Statistik wird nur angezeigt, wenn Sie auf die Lohnfelder von Agenten zugriffsberechtigt sind.)
Budget prognostiziert	Das Budget für die berechnete Belegschaft der ausgewählten Tag und Zeittakte, auf Basis der Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und dem angegebenen Gehalt im Prognoseszenario , das in der Master-Prognose für dieses Datum veröffentlicht wurde. (Diese Statistik wird nur angezeigt, wenn Sie auf die Lohnfelder von Agenten zugriffsberechtigt sind.)
Belegschaft berechnet	Die erforderliche Anzahl an Agenten, wie von Workforce Management berechnet, auf der Basis der prognostizierten Interaktionsvolumen, AHT und zutreffenden Serviceziele.
Belegschaft erforderlich	Optionales Feld. Die erforderliche Anzahl an benutzerdefinierten Agenten, entweder durch explizite Eingabe von Prognosezielen oder durch Verwenden einer Vorlage.
Differenz berechnet	Die Differenz zwischen Abdeckung geplant und Belegschaft berechnet .
Differenz erforderlich	Optionales Feld. Die Differenz zwischen Abdeckung geplant und Belegschaft erforderlich .
Geplante ASA-Werte	Optionales Feld. Die durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit , die angesichts der Anzahl der zurzeit für diese Aktivität eingeplanten Agenten bei dieser Aktivität erreicht werden sollte.
Prognostizierte ASA-Werte	Optionales Feld. Die Zeile "Gesamt/Durchschnitt" für Prognostizierte ASA-Werte gibt einen durchschnittlichen Wert an, der über die verfügbaren Stunden errechnet und nach IV prognostiziert gewichtet wird.
Geplanter verschobener Service-Level	Optionales Feld. Der prozentuale Service-Level, der mit der verschobenen Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
Prognostizierter verschobener Service-Level	Optionales Feld. Der Service-Level-Prozentsatz, der basierend auf der Aktivitätenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.

Differenz verschobener Service-Level [Geplant minus Prognostiziert]	Optionales Feld. Die Differenz zwischen den Statistiken für Geplanter verschobener Service-Level und Prognostizierter verschobener Service-Level .
Geplante Warteschlange	Die geplante Anzahl von Interaktionen in der Backlog-Warteschlange am Ende des Zeitraums.
Differenz [Geplante ASA-Werte minus prognostizierte ASA-Werte]	Optionales Feld. Geplante ASA-Werte minus Prognostizierte ASA-Werte
Geplante Beschäftigung	Optionales Feld. Die Beschäftigung , die angesichts der Anzahl der zurzeit eingeplanten Agenten bei dieser Aktivität erreicht werden sollte.
Prognostizierte Beschäftigung	Optionales Feld. Das Beschäftigungsziel , das Sie erreichen können sollten, wenn die Belegung gemäß der Agentenanzahl aus der Belegschaftsprognose erfolgt.
Differenz [Geplante Beschäftigung minus Prognostizierte Beschäftigung]	Optionales Feld. Geplante Beschäftigung minus Prognostizierte Beschäftigung
Differenz [S/L geplant minus S/L prognostiziert]	Optionales Feld. S/L geplant minus S/L prognostiziert
Differenz [IV geplant minus IV prognostiziert]	Optionales Feld. IV geplant minus IV prognostiziert
Differenz [AHT geplant minus AHT prognostiziert]	Optionales Feld. AHT geplant minus AHT prognostiziert
Differenz [Budget geplant minus Budget prognostiziert]	Optionales Feld. Budget geplant minus Budget prognostiziert

Tipp

Sie können Gesamtwerte für Belegschaft in den folgenden Spalten als **Vollzeit-Arbeitskraft** (MAK) oder in Arbeitsstunden anzeigen, indem Sie die Ansichtseinstellungen ändern: **Abdeckung geplant**, **Belegschaft berechnet**, **Belegschaft erforderlich**, **Differenz berechnet** und **Differenz erforderlich**. Weitere Informationen zum Ändern des Anzeigemodus finden Sie unter "[Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden](#)".

Anpassen der Zusammenfassungsansicht

Diese Befehle sind auf der **Aktionen**-Werkzeugleiste (und auch im Menü **Aktionen**) verfügbar:

Symbol	Name	Beschreibung
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen . Ermöglicht es Ihnen, einzelne Statistiken ein- oder auszublenden.

Symbol	Name	Beschreibung
		<p>Die folgenden Statistiken stehen zur Auswahl:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geplante ASA-Werte, Prognostizierte ASA-Werte, Personenzahl geplant, Service-Level geplant, Service-Level prognostiziert, Interaktionsvolumen geplant, Interaktionsvolumen prognostiziert, AHT (Durchschnittliche Bearbeitungszeit) geplant, AHT prognostiziert, Budget geplant, Budget prognostiziert, Belegschaft berechnet, Belegschaft erforderlich, Differenz berechnet, Differenz erforderlich, Abdeckung geplant, Abdeckung veröffentlicht, Abdeckungsdifferenz, Differenz [Geplante ASA-Werte - Prognostizierte ASA-Werte], Geplante Beschäftigung, Prognostizierte Beschäftigung, Differenz [Geplante Beschäftigung - Prognostizierte Beschäftigung], Differenz [S/L geplant - S/L prognostiziert], Differenz [IV geplant - IV prognostiziert], Differenz [AHT geplant - AHT prognostiziert], Differenz [Budget geplant - Budget prognostiziert] <p>Siehe den Abschnitt "Optionales Feld".</p>
	<p>Multi-Site-Aktivitäten verwenden</p>	<p>Diese Schaltfläche wird aktiviert, wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich in der Objekt-Baumstruktur auswählen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, zeigen beide Registerkarten kombinierte Daten für alle Aktivitäten an, die zur ausgewählten Multi-Site-Aktivität oder zum Geschäftsbereich gehören.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl</p>

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen. Öffnet das Fenster Bereinigen . Ermöglicht das Löschen von Informationen im Master-Dienstplan für ausgewählte Daten und Agenten.

Unterteilung

Wählen Sie den Zeittakt aus, der auf das Raster angewendet werden soll: **15** (Standard), **30** oder **60**. Alle Werte werden in Minuten angegeben.

Datum

Verwenden Sie die standardmäßigen **Steuerelemente zur Datumsauswahl**, um zu anderen Tagen zu wechseln.

Fenster "Master-Dienstplan bereinigen"

Verwenden Sie das Fenster **Master-Dienstplan bereinigen**, wenn Sie für ausgewählte Datumsangaben und Aktivitäten Informationen aus dem **Master-Dienstplan** entfernen möchten. Sie müssen über die Sicherheitsberechtigung **Master-Dienstplan bereinigen** verfügen.

Warnung

Diese Funktion löscht alle vorher gespeicherten Daten, die für den ausgewählten Datumsbereich und die ausgewählten Agenten gespeichert wurden. Genesys empfiehlt, die Funktion "Master-Dienstplan bereinigen" nicht zu verwenden, es sei denn, dass dies unbedingt erforderlich ist. Falls Sie Master-Dienstplandaten entfernen müssen, empfiehlt Genesys die Daten zunächst in ein Dienstplanszenario zu extrahieren (mithilfe des **Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen**) und/oder eine Sicherung der WFM-Datenbank anzulegen.

So löschen Sie Informationen im **Master-Dienstplan**:

1. Wählen Sie im Abschnitt **Daten bereinigen** den Datumsbereich, für den Daten gelöscht werden sollen. **Geben Sie entweder Startdatum und Enddatum ein oder verwenden Sie die Aufwärts- und Abwärts-Pfeiltasten, um die angezeigten Daten zu ändern. Wahlweise können Sie auch auf die Schaltfläche Popup-Kalender öffnen  klicken, um den Monatskalender anzuzeigen, den Sie verwenden können, um zu anderen Daten zu wechseln.**
2. Wählen Sie aus der Liste **Agenten** die Agenten, deren Dienstplaninformationen Sie löschen möchten. **Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Teams und Agenten einblenden. Sie können eine beliebige Anzahl an Agenten auswählen. (Standardmäßig sind keine Agenten ausgewählt.)**
3. Klicken Sie auf **Beenden**, um die angegebenen **Master-Dienstplan**-Informationen zu entfernen, oder auf **Abbrechen**, um das Fenster zu schließen, ohne den **Master-Dienstplan** zu ändern. **Wenn die Bereinigung beginnt, zeigt der Fortschrittsbalken zusätzliche Informationen in Klammern an**
 - Anzahl der ausgewählten Agenten.
 - Anzahl der ausgewählten Teams für einen bestimmten Standort.

Wird ein Stern (*) statt einer Zahl angezeigt, bedeutet dies, dass alle Agenten und Teams unter dem Standort ausgewählt wurden.

Nach Agenten-Eigenschaften filtern

Sie gelangen zu diesem Dialogfeld, indem Sie im Dialogfeld **Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen** auf die Schaltfläche **Filter** klicken.

Verwenden Sie dieses Dialogfeld, um die Anzeige nach bestimmten Agenten-Eigenschaften zu filtern. Sie können unter dem folgenden Standort aus zwei Listen mit **Verträgen** wählen:

Standardmäßig sind alle Kontrollkästchen aktiviert.

1. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Objekte, die von der Filterung ausgeschlossen werden sollen.
2. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Auswahl anzuwenden.

Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte

Verwenden Sie die Ansicht **Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte**, um die Deckungsstatistiken für jeden Zeittakt eines ausgewählten Tages anzuzeigen. Siehe die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Diese Ansicht hilft Ihnen, die Ursache für die über Tag auftretende Über- und Unterbesetzung festzustellen. Beispiel: Obwohl Ihr Standort 400 Agenten hat, sind Sie aufgrund starken Verkehrs um 15 Uhr unterbesetzt. Wie ist das passiert? Mit dieser Ansicht können Sie die Anzahl der Agenten, die um 15 Uhr in der Pause oder in Besprechungen sind oder aus anderen Gründen nicht verfügbar sind, genau bestimmen. Sie können diese Information als Begründung für das Verschieben der Pausen von Agenten oder das Absagen einer Teambesprechung nutzen.

Sie können auch **Berechnete** und **Erforderliche Belegschaft** und geplante Abdeckung mit den Gesamtdaten zum Dienstplanstatus vergleichen. Sie können Schrumpfung prognostizieren und abschätzen, wie viel davon (z. B. in Form von Besprechungen und Schulungen) zugeordnet werden und Teil Ihrer Prognose bleiben kann.

In dieser Ansicht werden die Daten in einem Diagramm (oben) und einer Tabelle (unten) angezeigt, statt in einer separaten Registerkarte. Sie können auch festlegen, dass WFM die Daten nicht nur für Tage, sondern auch für Wochen und Monate anzeigt. In beide Datenanzeigen werden die Unterschiede zwischen **Dienstplan** und **Prognose** für jeden Zeittakt des ausgewählten Zeitraums angezeigt. Im **Diagramm** werden die Gesamtwerte als flache Linie angezeigt, da die Linien zur Darstellung der Prognose und der geplanten Schrumpfung andere Formen annehmen können.

Anzeigen der Statusgruppen-Gesamtwerte

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Dienstplan** die Option **Statusgruppe Gesamtwerte** aus.
4. Wählen Sie die Objekte, deren **Statusgruppen-Gesamtwerte** Sie darstellen möchten, aus dem Bereich **Objekte** aus.
Sie können die geeigneten Objekte entweder aus der **Agenten**-Baumstrukturansicht (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) auswählen; WFM wählt anschließend die passenden Objekte aus der anderen Baumstruktur aus.
5. Klicken Sie auf **Daten einholen**.
6. Wählen Sie ein Objekt aus dem Dropdown-Menü **Daten anzeigen für** aus, um zu steuern, welche Daten in dem Raster angezeigt werden:

- **Gesamtwerte geplante Status**—Anzeige aller Dienstplanstatusgruppen (und ihrer Daten) aller Typen, aber ohne schrumpfungsbezogene Informationen. Dabei handelt es sich um die Standardanzeige.
- **Gesamtschrumpfung**—Anzeige aller Dienstplanstatusgruppen (und ihrer Daten), jedoch unter Ausschluss des Typs **ohne**.
- **Geplanter Überhang**—Es werden nur Dienstplanstatusgruppen (und ihre Daten) mit dem Typ **Geplanter Überhang** angezeigt.
- **Ungeplanter Überhang**—Es werden nur Dienstplanstatusgruppen (und ihre Daten) mit dem Typ **Ungeplanter Überhang** angezeigt.

Diagrammsteuerelemente

Im **Diagramm** werden die Daten für die Objekte, die im Bereich **Objekt** ausgewählt sind, dargestellt. Verwenden Sie die Steuerelemente im Bereich **Daten**, um die Anzeige der Daten weiter zu konfigurieren.

<p><i>Dropdown-Menü</i> Diagrammtyp</p>	<p>Wählen Sie ein Anzeigeschema für die Diagrammdaten aus. (Dieses Menü ist deaktiviert und wird auf den Standardwert zurückgesetzt, wenn der Wert Gesamtwerte geplante Status im Dropdown-Menü Daten anzeigen für: ausgewählt wird.)</p>
<p>Gesamt</p>	<p>Anzeige der Daten in einem Liniendiagramm, das geschichtete Informationen zu Dienstplanstatusgruppen anzeigt. Standard.</p> <p>Wenn das Werkzeugleistensymbol für Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen aktiviert ist, werden im Diagramm die folgenden Daten in separaten Linien angezeigt: Dienstplanabdeckung, Prognostizierte Belegschaft - Berechnet und Prognostizierte Belegschaft - Erforderlich.</p>
<p>Vergleich</p>	<p>Zeigt Prozentdaten für eine bestimmte Dienstplanstatusgruppe oder für geplanten/ ungeplanten Überhang in einem Liniendiagramm an, das sie mit Prognoseüberhangdaten vergleicht.</p> <p>Das Diagramm zeigt zwei Prozentdatenreihen als Linien in dem Format an, das Sie im Dropdown-Menü Ziele ausgewählt haben.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp</p> <p>Wenn das Werkzeugleistensymbol für Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen aktiviert ist, werden im Diagramm zwei zusätzliche Datenreihen mit Prognosedaten für die Objekte, die Sie im Bereich Objekt ausgewählt haben, angezeigt.</p> </div>
<p>Varianz</p>	<p>Anzeige der positiven und negativen Werte für jeden Zeittakt in Form eines Balkendiagramms, wenn eines der folgenden Elemente in der Baumstruktur "Aktivitäten" im Bereich Objekte ausgewählt ist: eine Single-Site-Aktivität, ein</p>

	<p>einzelner Standort, eine Multi-Site-Aktivität, ein einzelner Geschäftsbereich.</p>
Zeitraum	<p>Wählen Sie Tag, Woche, Monat oder Planungszeitraum aus, um die Unterteilung der Anzeige festzulegen.</p>
<i>Dropdown-Menü Ziele</i>	<p>Dieses Menü wird nur angezeigt, wenn im Menü Diagrammtyp der Typ Vergleich ausgewählt wurde. Wählen Sie diese Einstellung, um Prozentdaten zum Vergleich auszuwählen. Wählen Sie ein Format für den Vergleich der Prozentdaten aus:</p>
Summe geplant	<p>Anzeige der Gesamtdaten für den geplanten Überhang und der Gesamtdaten für den prognostizierten geplanten Überhang. Nicht verfügbar, wenn im Menü Daten anzeigen für: der Wert Ungeplanter Überhang ausgewählt ist.</p>
Summe ungeplant	<p>Anzeige der Gesamtdaten für den ungeplanten Überhang und der Gesamtdaten für den prognostizierten ungeplanten Überhang. Nicht verfügbar, wenn im Menü Daten anzeigen für: der Wert Geplanter Überhang ausgewählt ist.</p>
<i>Liste der Dienstplanstatusgruppen</i>	<p>Anzeige eines Liniendiagramms der Daten für die genannte Dienstplanstatusgruppe. Hinter den Namen in dieser Liste steht ein Standortname, wenn im Bereich Objekt mehrere Standorte ausgewählt sind.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Wichtig</p> <p>Die Liste Dienstplanstatusgruppen hängt von der Auswahl im Menü Daten anzeigen für: ab. Wenn Sie in dem Menü Geplanter Überhang ausgewählt haben, werden in der Liste nur geplante Dienstplanstatusgruppen angezeigt. Wenn Sie in dem Menü Ungeplanter Überhang ausgewählt haben, werden in der Liste nur ungeplante Dienstplanstatusgruppen angezeigt.</p> </div>

Raster-Layout und Steuerelemente

Die Spalten in der Tabelle **Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte** entsprechen den konfigurierten Dienstplanstatusgruppen. Verwenden Sie die Registerkarte **Dienstplanstatus** im **Statusgruppenfilter**, um festzulegen, welche Spalten in der Tabelle erscheinen sollen.

Gesamtsumme	<p>In dieser Spalte wird die Gesamtsumme für alle ausgewählten Agenten angezeigt (nicht nur für die sichtbaren Dienstplanstatusgruppen). Sie enthält niemals die Unterspalte "%" (da der Wert immer 100 % beträgt). Die Werte in dieser Spalte sind abhängig von der Auswahl im Menü "Daten anzeigen für:".</p>
Gesamtwerte geplante Status	<p>In dieser Spalte wird, unabhängig vom Typ, die</p>

	Gesamtsumme für alle sichtbaren Dienstplanstatusgruppen für die ausgewählten Agenten angezeigt.
Geplanter Überhang	In dieser Spalte wird die Gesamtsumme des geplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten angezeigt. Sie wird ausgeblendet, wenn im Menü "Daten anzeigen für:" der Wert "Gesamtwerte geplante Status" oder "Ungeplanter Überhang" ausgewählt ist.
Ungeplanter Überhang	In dieser Spalte wird die Gesamtsumme des ungeplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten angezeigt. Sie wird ausgeblendet, wenn im Menü "Daten anzeigen für:" der Wert "Gesamtwerte geplante Status" oder "Geplanter Überhang" ausgewählt ist.

Wichtig

- In einer zusätzlichen Zeile wird der tägliche Gesamtwert für jede sichtbare Spalte angezeigt.
- Ein Agent, der sich während eines Intervalls in mehreren Dienstplanstatusgruppen befindet, wird im Raster proportional gewichtet, entsprechend dem Intervallanteil, den er in der jeweiligen Statusgruppe verbringt. Beispielsweise kann bei einem Agenten, der 5 Minuten in der Pause und 10 Minuten bei der Arbeit ist, in der Zelle "Pause" 0,33 und in der Zelle "Arbeit" 0,67 stehen (beachten Sie, dass die Begriffe *Pause* und *Arbeit* hier lediglich als Beispielnamen von Statusgruppen für Dienstpläne verwendet werden und nicht mit den Statusgruppen für Dienstpläne übereinstimmen müssen, die für Ihre WFM-Umgebung konfiguriert wurden).
- Die Spalten in der Datentabelle **Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte** und die Flächen im Diagramm entsprechen den konfigurierten Dienstplanstatusgruppen.

Wählen Sie **Filter**  in der Werkzeugleiste, und legen Sie auf der Registerkarte **Dienstplanstatus** fest, welche Spalten in der Tabelle und welche Linien im Diagramm angezeigt werden.

Datensteuerelemente

Daten anzeigen für: <i>drop-down menu</i>	<p>Wählen Sie aus dem Menü ein Schema zur Datenanzeige aus, das auf das Raster angewendet werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtwerte geplante Status—Zeigt unabhängig vom Typ die Gesamtsummen für die Dienstplanstatusgruppen der aktuell
--	---

	<p>ausgewählten Agenten an. Wählen Sie diese Option, um die unten beschriebenen Kontrollkästchen zu deaktivieren. Es werden die Daten in Rasterspalten angezeigt, die auf der Registerkarte Dienstplanstatus des Dialogfelds "Filter" ausgewählt sind.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gesamtschrumpfung—Zeigt die Gesamtschrumpfung für Dienstplanstatusgruppen (und ihre Daten) an, unter Ausschluss des Typs "ohne".. • Geplanter Überhang—Zeigt den Gesamtwert des geplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten an. Wählen Sie diese Option, um die Daten in Rasterspalten für die Gesamtsumme und die Unterspalten, die den ausgewählten Kontrollkästchen unten entsprechen, darzustellen. • Ungeplanter Überhang—Zeigt den Gesamtwert des ungeplanten Überhangs für alle ausgewählten Agenten an. Wählen Sie diese Option, um die Daten in Rasterspalten für die Gesamtsumme und die Unterspalten, die den ausgewählten Kontrollkästchen unten entsprechen, darzustellen. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Jedes Datenanzeigeschema enthält eine Spalte Zeittakt.</p> </div>
<p><i>Kontrollkästchen Wert</i></p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die den Abdeckungswert angibt.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert, aber mit einem Häkchen versehen, wenn Sie im Menü Daten anzeigen für: den Eintrag Gesamtwerte geplante Status auswählen.</p>
<p><i>Kontrollkästchen Wert %</i></p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die den Abdeckungsprozentwert angibt. Der Prozentwert wird relativ zur Gesamtsumme berechnet.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert und wird nicht aktiviert, wenn Sie Gesamtwerte geplante Status im Menü Daten anzeigen für: ausgewählt haben.</p>
<p><i>Kontrollkästchen Mit Prognose vergleichen</i></p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um im Raster die Spalte anzuzeigen, die Prozentdaten des Überhangs aus der Prognose angibt.</p> <p>Das Kontrollkästchen ist nur aktiviert und anwendbar, wenn dieselben Bedingungen wie für die Umschaltaktion Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen erfüllt werden.</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist deaktiviert und wird nicht aktiviert,</p>

wenn Sie **Gesamtwerte geplante Status** im Menü **Daten anzeigen für:** ausgewählt haben.

Menü "Aktionen" / Schaltflächen der Werkzeugleiste

Diese Befehle sind auf der **Aktionen**-Werkzeugleiste (und im Menü **Aktionen**) verfügbar:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster Bereinigen . Ermöglicht das Löschen von Informationen im Master-Dienstplan für ausgewählte Daten und Agenten.
	Abdeckungs- und Prognoseinformationen anzeigen	Über diese Umschaltfunktion wird gesteuert, ob zusätzliche Abdeckungs- und Prognoseinformationen angezeigt werden, wenn eines der folgenden Elemente in der Aktivitäten -Baumstruktur des Bereichs Objekte ausgewählt ist: eine Single-Site-Aktivität, ein einzelner Standort, eine Multi-Site-Aktivität, ein einzelner Geschäftsbereich.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Diese Schaltfläche wird aktiviert, wenn Sie im Bereich Objekte eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich auswählen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden kombinierte Daten für alle Aktivitäten angezeigt, die zur ausgewählten Multi-Site-Aktivität oder zum Geschäftsbereich gehören. Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.
	Filter	Öffnet das Dialogfeld Statusgruppenfilter .
	Optionen	Öffnet das Dialogfeld Optionen , wo Sie die Spalten Summe geplant und Summe ungeplant in der Rasteranzeige

Symbol	Name	Beschreibung
		<p>anzeigen oder ausblenden können. Außerdem können Sie dort die Farben ändern, die in den Diagrammen Abdeckung und Prognose verwendet werden.</p>
	<p>Als Vorlage speichern</p>	<p>Speichert die aktuelle Auswahl als Prognosevorlage vom Typ Überhang. Klicken Sie auf dieses Symbol (oder wählen Sie den Befehl aus dem Menü Aktionen aus), um das Dialogfeld Vorlage für neue Prognose anzuzeigen.</p> <p>Erforderliche Einstellungen: Diagrammtyp= Vergleich, Zeitraum=Woche.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: #f0f0f0;"> <p>Wichtig Der Befehl Als Vorlage speichern wird nicht angezeigt, und der Benutzer kann keinen Überhang bearbeiten, wenn er nicht über die nötigen Sicherheitsrechte für das Modul Prognose verfügt.</p> </div>

Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte Dialogfeld "Optionen"

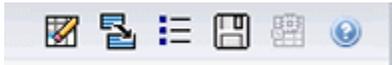
Mit dem Dialogfeld **Optionen** können Sie die Spalten festlegen, die in der Ansicht **Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte** angezeigt werden.



1. Klicken Sie auf **Optionen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste der Ansicht **Master-Dienstplan Statusgruppen-Gesamtwerte**.
Das Dialogfeld Optionen wird geöffnet. Die Registerkarte Spalten ist standardmäßig ausgewählt.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Objekte, die angezeigt werden sollen.
3. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Objekte, die von der Anzeige ausgeschlossen werden sollen.
4. Klicken Sie auf die Registerkarte **Optionen**, um die aktuelle Farbauswahl für **Abdeckungs-** und **Prognosediagramme** anzuzeigen und zu bearbeiten.
5. Klicken Sie auf einen der folgenden Farbeinstellungsbalken, um ein Farben-Tool für diese Einstellung zu öffnen:
 - **Abdeckung geplant**
 - **Prognostizierte berechnete Belegschaft**
 - **Prognostizierte erforderliche Belegschaft****Erläuterungen zu diesem Tool finden Sie im Thema zum Modul Konfiguration.**
6. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Auswahl anzuwenden.

Ansicht "Master-Dienstplan – Überstundenanforderung"

Nutzen Sie die Ansicht **Master-Dienstplan – Überstundenanforderung** zur Eingabe und Bearbeitung von Überstundenanforderungen. Sie steht nur für den **Master-Dienstplan** zur Verfügung. Siehe hier die Abbildung der Werkzeugleiste und die **Schaltflächenbeschreibungen** weiter unten.



Dieses neue Modul für die Überstundenanforderung besitzt dieselben oder ähnliche Benutzeroberflächenkomponenten und deren Funktionen wie andere wichtige Prognoseansichten, z. B. **Volumen**:

Der Bereich **Objekt** stellt Standortaktivitäten und Multi-Site-Aktivitäten dar.

1. Wählen Sie in der Baumstruktur im Bereich **Objekte** einen **Geschäftsbereich**, eine **Multi-Site-Aktivität**, einen **Standort** oder eine **Aktivität** aus.
2. Wählen Sie **Monat** (Standard) oder **Woche** aus dem Dropdown-Menü **Zeitraum** (über dem Raster im Bereich **Daten**) aus, um die Unterteilung der im Raster dargestellten Daten anzugeben.
3. Geben Sie in der Datumsauswahl ein Datum ein oder wählen Sie eines aus (über dem Raster im Bereich **Daten**), um die Tage anzugeben, deren Daten im Raster angezeigt werden. Durch diese Auswahl wird auch die Unterteilung der Datumsauswahl selbst festgelegt.

Das Raster reagiert sofort auf jede dieser Auswahleinstellungen. Beispiel:

- Wenn **Zeitraum** den Wert **Monat** hat, ist jede Zeile das Datum des ersten Tages in einer Woche des Monats in der Datumsauswahl, und jede Spalte ist ein Tag dieser Woche.
- Wenn **Zeitraum** den Wert **Woche** hat, ist jede Spalte das Datum eines einzelnen Tages der Woche in der Datumsauswahl, und jede Spalte ist ein Tag dieser Woche, und jede Zeile ist ein 15-minütiger Zeittakt dieses einzelnen Tages.

Verwenden des Dialogfelds "Optionen" zum Aktivieren von Unterspalten

Sie können das Dialogfeld **Optionen** verwenden, um Unterspalten für jede Spalte zu aktivieren.

Überstunden

Diese Unterspalte enthält eigene Unterspalten:

- **Erforderlich** (kann bearbeitet werden): Der tägliche Gesamtwert für **Erforderliche Überstunden** wird nicht als Gesamtanzahl der Zeittaktwerte, sondern als **Vollzeit-Arbeitskraft** (MAK) berechnet. Die Spalte wird immer angezeigt.
- **Geplant** (schreibgeschützt): Diese Spalte wird standardmäßig angezeigt; Sie können die Anzeige der Spalte im Dialogfeld **Optionen** deaktivieren.

Wichtig

Sie können Gesamtwerte für Belegschaft in der Ansicht **Master-Dienstplan Überstundenanforderungen** als **Vollzeit-Arbeitskraft** (MAK) oder in Arbeitsstunden anzeigen, indem Sie die Ansichtseinstellungen ändern. Weitere Informationen zum Ändern des Anzeigemodus finden Sie unter "[Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden](#)".

Belegschaft

Diese Unterspalte enthält eigene Unterspalten:

- **Berechnet**—schreibgeschützt.
- **Erforderlich**—schreibgeschützt.
- **Abdeckung**—schreibgeschützt.
- **Varianz**—schreibgeschützt.

Formeln

- **Diagrammwert** = Dienstplanaktivitätenabdeckung (in Einzel-Skill-Entsprechungen [ese]) - berechnete Prognose (ese) - erwarteten unproduktiven Arbeitsüberhang (ese)
- **Erwarteter unproduktiver Arbeitsüberhang** (ese) = Dienstplanstatus gesamt (ese) * gesamter prognostizierter unproduktiver Arbeitsüberhang (Prozentsatz)/100 - gesamter geplanter unproduktiver Arbeitsüberhang (ese). Wenn der erwartete unproduktive Arbeitsüberhang (ese) kleiner als 0 ist, dann ist der erwartete unproduktive Arbeitsüberhang = 0.

Wichtig

In den Formeln oben gibt es zwei unterschiedliche Werte mit der Bezeichnung "Abdeckung". Der erste ist die **Dienstplanaktivitäten**-Abdeckung, die die normale Aktivitätenabdeckung beschreibt (angegeben durch eine rote Linie im **Intraday-Dienstplandiagramm**). Der andere ist der **Dienstplanstatus** gesamt, der der Summe aller **Dienstplanstatus** entspricht, außer denjenigen, die zur Gruppe vom Typ **<ohne>** gehören.

Differenz

Diese Unterspalte enthält eigene Unterspalten:

- **Berechnet** berechnete Belegschaft - schreibgeschützt.
- **Erforderlicher** erforderliche Belegschaft - schreibgeschützt.

Menü "Aktionen" und Schaltflächen der Werkzeugleiste

In der **Aktionen**-Werkzeugleiste (und im Menü **Aktionen**) stehen die folgenden Befehle zur Verfügung:

Symbol	Name	Beschreibung
	Bereinigen	Öffnet das Fenster Bereinigen . Ermöglicht das Löschen von Informationen im Master-Dienstplan für ausgewählte Daten und Agenten.
	Varianz in erforderliche Überstunden umrechnen	<p>Diese Option ist nur aktiviert, wenn Sie den Eintrag Wöchentlich in der Dropdown-Liste Zeitraum und dann eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität ausgewählt haben und die Belegschaftsvarianz im Datenraster vorhanden ist.</p> <p>Klicken Sie auf Belegschaftsvarianz in erforderliche Überstunden umrechnen, um das Dialogfeld zu öffnen und auf das Kontrollkästchen Überstundenanforderungen nicht verringern zuzugreifen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nicht aktivieren—Wenn Erforderliche Überstunden in einen Wert geändert werden soll, der anhand der folgenden Formel berechnet wird: [Geplante Überstunden - Belegschaftsvarianz] für alle Zeittakte, die einen negativen Wert für Belegschaftsvarianz haben. • Aktivieren—Wenn Erforderliche Überstunden in einen Wert geändert werden soll, der anhand der folgenden Formel berechnet wird: [Geplante Überstunden - Belegschaftsvarianz] für alle Zeittakte, die über einen negativen Wert für Belegschaftsvarianz verfügen und deren Wert von Erforderliche Überstunden niedriger ist als [Geplante Überstunden - Belegschaftsvarianz].

Symbol	Name	Beschreibung
	<p>Speichern</p>	<p>Speichert Ihre Änderungen.</p>
	<p>Multi-Site-Aktivitäten verwenden</p>	<p>Ist aktiviert, wenn Sie ein Unternehmen oder einen Geschäftsbereich auswählen, und deaktiviert, wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität auswählen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden Daten der Multi-Site-Aktivität für den ausgewählten Geschäftsbereich zum Raster hinzugefügt.</p> <p>Wenn Sie für diese Option Ein festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.</p>
	<p>Optionen</p>	<p>Öffnet das Dialogfeld Optionen. Ermöglicht es Ihnen, einzelne Statistiken ein- oder auszublenden.</p>

Master-Dienstplan - Überstundenanforderung: Dialogfeld "Optionen"

Mit dem Dialogfeld **Optionen** können Sie die Spalten festlegen, die in der Ansicht **Master-Dienstplan Überstundenanforderung** angezeigt werden.

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen**  in der **Aktionen**-Werkzeugleiste der Ansicht **Master-Dienstplan Überstundenanforderung**.
Das Dialogfeld **Optionen** wird geöffnet. Standardmäßig ist nur das Kontrollkästchen **Überstunden geplant** aktiviert.
2. Aktivieren Sie die Kontrollkästchen für die Spalten, die Sie in die Anzeige einbeziehen möchten:
 - **Überstunden geplant**
 - **Belegschaft berechnet**
 - **Belegschaft erforderlich**
 - **Belegschaft Abdeckung**
 - **Belegschaftsvarianz**
 - **Differenz berechnet**
 - **Differenz erforderlich**
3. Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Auswahl anzuwenden.

Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen

Wenn Sie das Modul **Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen** anzeigen oder verwenden möchten, muss die Sicherheitsberechtigung zur **Genehmigung von Dienstplanänderungen** aktiviert sein. Ist dies nicht der Fall, wird dieses Modul nicht in der **Modul**-Baumstruktur angezeigt.

Änderungen am **Master-Dienstplan**, die Benutzer mit der deaktivierten Sicherheitsberechtigung zur **Genehmigung von Dienstplanänderungen** vornehmen, befinden sich zunächst im Modus **Anstehend**. Verwenden Sie das Modul **Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen**, um diese anstehenden Änderungen anzunehmen oder abzulehnen.

Alternativ stehen Ihnen bei von Ihnen vorgenommenen anstehenden Änderungen folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

- Verwenden Sie den **Assistenten für Mehrfachübergabe/-Rollback**, um alle anstehenden Änderungen für ausgewählte Agenten an ausgewählten Daten zu übergeben oder dafür ein Rollback auszuführen.
- Verwenden Sie die **Intraday-Dienstplanansichten**, um alle Objekte mit dem Status **Anstehend** im Dienstplantage eines Agenten direkt zu speichern oder zu löschen. Klicken Sie zu diesem Zweck mit der rechten Maustaste auf die Zeile, die den Dienstplan des Agenten zeigt, und wählen Sie dann **Übergeben** oder **Rollback**.

Anzeigen anstehender Änderungen

1. Wählen Sie aus dem Menü **Start** in der Werkzeugleiste **Dienstplan** aus.
2. Wählen Sie aus dem Menü **Dienstplan** in der Werkzeugleiste **Master-Dienstplan** aus.
3. Wählen Sie aus dem Menü **Master-Dienstplan** die Option **Master-Dienstplan Genehmigung von Änderungen**.
4. Wählen Sie im Bereich **Objekte** die entsprechenden Objekte aus der **Agenten**-Baumstruktur (oben) oder aus der **Aktivitäten**-Baumstruktur (unten) aus; WFM wählt dann die passenden Objekte in der jeweils anderen Baumstruktur aus.
Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Teams und Agenten einblenden. Sie können mehrere Standorte, Teams und Agenten auswählen, aber nur einen Geschäftsbereich.
5. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Zeitraum** den anzuzeigenden Zeitraum aus. Sie können zwischen **Täglich** und **Wöchentlich** wählen.
6. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Benutzer** den Benutzer aus, dessen Änderungen angezeigt werden sollen. Wählen Sie **Alle**, um alle anstehenden Dienstplanänderungen anzuzeigen. **Alle** ist standardmäßig ausgewählt.
7. Verwenden Sie die Datumsauswahl, um die anzuzeigenden Dienstplandaten zu ändern.
Wenn Sie als Zeitraum **Wöchentlich** auswählen, und dafür einen anderen Tag als den ersten Tag der Woche wählen, beginnt die Anzeige standardmäßig am ersten Tag der Woche und enthält den

von Ihnen ausgewählten Tag.

8. Klicken Sie auf **Daten einholen**.

Der obere Bereich der Ansicht Änderungen genehmigen enthält eine Tabelle mit den anstehenden Dienstplanänderungen, die der von Ihnen ausgewählte Benutzer vorgenommen hat. Die Spalten in dieser Tabelle können sortiert werden. In der Tabelle „Anstehende Änderungen“ gibt es folgende Spalten

- **Datum**—Das geänderte Dienstplandatum.
- **Benutzer**—Der Benutzer, der die Änderung vorgenommen hat, oder **Geändert von Agent**, wenn die Änderung von einem Agenten vorgenommen wurde.
- **Agent**—Der Agent, dessen Dienstplan geändert wurde.
- **Standort**—Der Standort des betreffenden Agenten.
- **Team**—Das Team des betroffenen Agenten.

Genehmigen oder Ablehnen von anstehenden Änderungen

1. Wählen Sie eine oder mehrere Dienstplanänderungen in der Tabelle mit den anstehenden Änderungen aus.

Die aktuelle Version des Dienstplans jedes betroffenen Agenten und eine Vorschau der Dienstpläne der Agenten mit den eingearbeiteten Änderungen werden in den Bereichen **Ursprünglicher Dienstplan** und **Geänderter Dienstplan** unterhalb der Tabelle angezeigt.

- Bereich **Ursprünglicher Dienstplan**: Zeigt den Dienstplan des Agenten, wie er in der aktuellen Version des **Master-Dienstplans** angezeigt wird.
- Bereich **Geänderter Dienstplan**: Zeigt den Dienstplan des Agenten mit den eingearbeiteten anstehenden Änderungen an.

Diese Bereiche enthalten die folgenden Spalten:

- **Objekt**—Der Name oder Typ des geänderten Objekts. Bei Schichten und Aktivitäts-Sets zeigt diese Spalte alle verknüpften Aktivitäten.
- **Startzeit**—Die Startzeit des geänderten Objekts. Bei Ganztagsobjekten ist diese Spalte leer.
- **Endzeit**—Die Endzeit des geänderten Objekts. Bei Ganztagsobjekten heißt diese Spalte **Voller Tag**.
- **Bezahlte Stunden**— Die Anzahl der bezahlten Stunden im Dienstplan.
- **Farben**—Objekte, die sich vom Original unterscheiden, und bearbeitete Dienstpläne werden in bestimmten Farben angezeigt. Sich unterscheidende Objekte werden im ursprünglichen Dienstplanbereich in Blau gekennzeichnet. Sich unterscheidende Objekte werden im Bereich **Geänderter Dienstplans** in Grün gekennzeichnet.

2. Um zu sehen, ob Sie mit den Änderungen irgendwelche Dienstplaneinschränkungen missachten, wählen Sie die Änderung aus der Tabelle mit den anstehenden Änderungen und klicken Sie dann auf **Überprüfen**.

Das Dialogfeld **Überprüfungsmeldungen anzeigen** wird geöffnet. Eine Liste möglicher Fehler- und Warnmeldungen samt Beschreibung finden Sie unter "**Dienstplan-Validierung**".

3. Nach dem Überprüfen der Änderungen wählen Sie eine oder mehrere davon aus und klicken Sie auf **Annehmen**, um die Änderungen im **Master-Dienstplan** zu speichern, oder auf **Zurückweisen**, wenn Sie die Änderungen verwerfen möchten.

Der **Master-Dienstplan** wird aktualisiert, sodass alle angenommenen Dienstplanänderungen darin enthalten sind.

Warnung

Wenn Sie bei einem Agenten anstehende Änderungen annehmen oder zurückweisen, werden alle anstehenden Änderungen für diesen Agenten angenommen oder zurückgewiesen.

Dialogfeld "Überprüfungsmeldungen anzeigen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Überprüfungsmeldungen anzeigen**, um jegliche Warn- oder Fehlermeldungen anzuzeigen, die der Server zurückgegeben hat, als Sie die ausgewählten anstehenden Änderungen für den **Master-Dienstplan** überprüft haben.

Das Dialogfeld enthält die folgenden Spalten und Steuerelemente:

Datum	Das Datum der Meldung.
Agent	Der Agent, dessen Dienstplanänderung die Meldung erzeugt hat.
Team	Das Team, zu dem der Agent gehört, dessen Dienstplan geändert wird.
Meldung	Der Meldungstyp (Warn- oder Fehlermeldung), der Nummerncode und der Meldungstext.
OK	Schließt das Dialogfeld.

Wichtig

Diese Fehler- und Warnmeldungen werden erzeugt, wenn Sie die ausgewählten anstehenden Änderungen überprüfen. Sie unterscheiden sich von **Validierungs-Warnungen und -Fehlern**, die WFM Web bei der Dienstplanerstellung generiert.

Dienstplanauktion

Die Funktion Dienstplanauktion von WFM ermöglicht es einem Personalplaner, Dienstpläne ohne Agentennamen zu erstellen und dann diese Dienstpläne über das Web an Agenten zu verteilen, sodass Agenten die Dienstpläne mit einer Rangordnung bewerten können, je nachdem, welcher Dienstplan am stärksten bzw. am wenigsten ihren Wünschen entspricht.

Die Dienstplanauktion ermöglicht es Contact Centern, bestimmte gewerkschaftliche Regelungen einzuhalten, wonach die am längsten beschäftigten Agenten oder die Agenten mit dem höchsten Rang die Dienstpläne erhalten, die sie sich am meisten wünschen. Auch wenn diese gewerkschaftlichen Regelungen in Ihrem Contact Center nicht bestehen, kann dies ein Prozess sein, der einen Geschäftswert für Sie schafft. Es ist eine Möglichkeit, den Agenten mehr Mitbestimmung bei der Zuweisung der Dienstpläne zu gewähren, und kann daher dazu verwendet werden, die Arbeitsmoral im Contact Center zu verbessern und Agenten, die überdurchschnittliche Leistungen erbringen, zu belohnen.

Funktionsweise der Auktion

Statt Agenten einfach Dienstpläne zuzuweisen, entwirft und erstellt der Supervisor ein Dienstplan-Szenario. Dann zeigen Agenten das Szenario an und können eine Wahl für die Schichten eingeben, die am stärksten bzw. am wenigsten ihren Wünschen entsprechen. Schließlich weist der Supervisor den Agenten automatisch oder manuell Dienstpläne zu, basierend auf deren Wahl und einem Hierarchiesystem nach Seniorität oder Rang.

Klicken Sie auf die Links in den Schritten der nachstehenden Zusammenfassung, um Details anzuzeigen.

1: Einrichtung der Auktion

- a. Eine Person mit Administrationsrechten muss das **Dienstplan-Auswahlverfahren** aktivieren. Die Vorgehensweise wird im Abschnitt ""Agentenauswahl"" im *Workforce Management Administrator's Guide* beschrieben.
- b. Der Supervisor **erstellt und konfiguriert ein Auswahlverfahren-Szenario**. Er muss eine Prognose erstellen, dann einen Dienstplan für bestimmte Aktivitäten und Profilagenten erstellen und anschließend entscheiden, welche Agenten wann am Auswahlverfahren teilnehmen können.

Dadurch wird der Auktionsprozess eröffnet, und die Dienstplanoptionen werden für die Agenten sichtbar.

Wichtig

Während des Zeitraums für **Dienstplanauktionen** hat der Standort eines Szenarios den Status **Verfügbar für Auktionen**. Jede Aktion bzw. jeder Vorgang, der Dienstpläne für diesen Standort ändern würde, ist deaktiviert. Hierzu zählen unter anderem folgende Aktionen: direktes Bearbeiten, Einfügen oder Löschen im Dienstplan, Bereinigung oder Extraktion aus dem **Master-Dienstplan** sowie Dienstplan-Neuerstellung oder

-Optimierung.

2. Auktion für den Dienstplan

- a. Die Agenten prüfen die Optionen des Auswahlverfahren-Szenarios und treffen ihre Wahl.
- b. Die Auswahlverfahrensperiode wird geschlossen, wenn das **Enddatum des Auswahlverfahrens** eintritt. Die Agenten können auf das geschlossene Auswahlverfahren-Szenario nicht zugreifen.

3: Koordination der Auktionen

- a. Der Supervisor **prüft die Dienstplan-Auswahlverfahren**. Möglicherweise möchte der Supervisor Dienstpläne manuell ändern oder Agenten zuweisen.
- b. Der Supervisor startet den **Assistenten für automatische Zuweisung**. Der Assistent weist den Agenten Dienstpläne zu.
- c. Der Supervisor **prüft die Ergebnisse** der automatischen Zuweisung. Der Supervisor kann die Dienstpläne manuell ändern oder neu zuweisen.

4: Fertigstellen des Dienstplans

- a. Der Supervisor **veröffentlicht das Auswahlverfahren-Szenario** im **Master-Dienstplan**.
- b. Nachdem alle Dienstpläne realen Agenten zugewiesen wurden, kann der Supervisor einen **Bericht über das Auswahlverfahren für Dienstpläne** ausführen.

Konfigurieren eines Auktionsszenarios

Beginnen Sie in der Ansicht **Dienstplan-Szenarien**.

1. Erstellen Sie ein Prognoseszenario

- a. Erstellen Sie ein **Neues Prognoseszenario**.
- b. Definieren Sie die Arbeitswoche(n), die diese Prognose umfasst, und die erforderlichen Aktivitäten.
- c. **Erstellen Sie Volumina, erstellen Sie eine Belegschaft, und veröffentlichen Sie dann die Prognose.**

Dadurch wird die Prognose in die Datenbank des Master-Dienstplans übertragen und Sie können einen Auktionsdienstplan für Auktionen konfigurieren. Befolgen Sie alle Schritte genau so, als würden Sie einen Dienstplan ohne Auswahlverfahren erstellen.

2. Erstellen Sie ein Dienstplan-Szenario

- a. Erstellen Sie ein **Neues Dienstplan-Szenario**.
- b. Definieren Sie **Allgemeine Parameter**, einschließlich **Startdatum**, **Enddatum** und **Verlängertes Enddatum**.

Sie können beispielsweise einen 1-wöchigen Auktionsdienstplan mit **Startdatum** 3. Juni 2007, **Enddatum** 9. Juni 2007 und **Verlängertes Enddatum** 1. September 2007 erstellen. Der 1-wöchige Dienstplan, den Sie Agenten für die Auktion vorlegen, ist für das gesamte 3. Quartal 2007 gültig. Agenten können das **erweiterte Enddatum** während des Auswahlverfahrens sehen und wissen daher, dass sie an einem Auswahlverfahren für das gesamte 3. Vierteljahr teilnehmen.

- c. Wählen Sie **Aktivitäten** und **Agentenprofile** aus.
Sie können auch reale Agenten auswählen, aber für deren Dienstpläne kann keine Wahl getroffen werden.
- d. Erstellen Sie das **Szenario**.

3. Konfigurieren Sie das Szenario für Auktionen

- a. **Erstellen** Sie den **Dienstplan für Auswahlverfahren**.
- b. Legen Sie im Dialogfeld **Auswahl der teilnehmenden Kandidaten** fest, *welche* Agenten an der Dienstplanauktion teilnehmen können.
- c. Legen Sie im **Assistenten für die Prozesssteuerung im Auswahlverfahren** fest, *wann* Agenten am Auswahlverfahren teilnehmen können.

Teilnehmende Kandidaten auswählen

Verwenden Sie das Dialogfeld **Auswahl der teilnehmenden Kandidaten**, um festzulegen, welche Agenten berechtigt sind, sich in einem ausgewählten Auktionsszenario zu bewerben.

1. Vorbereitung

- a. Erstellen und konfigurieren Sie ein **Szenario** für Auswahlverfahren.
- b. Öffnen Sie das **Szenario** und wählen Sie die Ansicht **Profile/Auswahlverfahren** aus.

2. Zuweisen der Agenten

- a. Um den Assistenten zu öffnen, klicken Sie in der Werkzeugleiste auf **Auswahl der teilnehmenden Kandidaten**  .
- b. Öffnen Sie im Dialogfeld **Auswahl der teilnehmenden Kandidaten** einen oder mehrere **Standorte** und dann ein oder mehrere **Teams**.
- c. Wählen Sie nur Teammitglieder aus, die berechtigt sind, sich in Ihrem konfigurierten **Szenario** zu bewerben.
- d. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen links von jedem Mitglied, das nicht berechtigt ist, sich zu bewerben.
- e. Klicken Sie auf **OK**.

Teams zuweisen/unterteilen

Sie haben diesen Assistenten durch Klicken auf **Teams zuweisen/unterteilen**  in der Werkzeugleiste aufgerufen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um Teams zuzuweisen oder zu unterteilen:

1. Wählen Sie eines dieser beiden Optionsfelder:
 - **Teams zuweisen**—Die von Ihnen aus den Dropdown-Menüs **Konfiguriertes Team** und **Profil-Team** ausgewählten Teams werden einander zugeordnet. Die Profilagenten aus dem Profil-Team werden im konfigurierten Team platziert.
 - **In Teams unterteilen**—Alle Profile, die sich in dem Team befinden, das Sie aus dem Dropdown-Menü **Konfiguriertes Team** auswählen, werden in ein Profilteam unterteilt. Das Dropdown-Menü **Profil-Team** wird deaktiviert.
2. Wählen Sie einen Standort aus dem Dropdown-Menü **Standorte** aus.
Alle Standorte, die im aktuell ausgewählten Szenario vorhanden sind, werden aufgelistet. Durch das Auswählen eines Standorts werden die Team-Listen in diesem Dialogfeld aktualisiert.
3. Wählen Sie ein Team aus dem Dropdown-Menü **Konfiguriertes Team** aus.
Es werden alle konfigurierten Teams aus dem aktuell ausgewählten Standort aufgelistet, und es gibt keine Standardauswahl. *Konfiguriert* bezeichnet Teams, die im Modul **Organisation > Standorte** von WFM Web erstellt wurden und denen reale Agenten zugewiesen sind.
4. Wählen Sie ein Team aus dem Dropdown-Menü **Profil-Team** aus.
Es werden alle Profil-Teams aus dem aktuell ausgewählten Standort aufgelistet, und es gibt keine Standardauswahl. Das Menü ist deaktiviert, wenn das Optionsfeld **In Teams unterteilen** ausgewählt ist.
5. Klicken Sie auf **OK**, um die **Zuweisung** (bzw. **Unterteilung**) auszuführen.
Klicken Sie auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Assistent für die Auktions-Prozesssteuerung

Verwendungsmöglichkeiten dieses Assistenten:

- Definieren Sie den **Auktionszeitraum für Dienstpläne (Startdatum/-zeit und Enddatum/-zeit für Auktion)** für das aktuelle Auktionsszenario.
- Beenden Sie die Auktion frühzeitig (oder verlängern Sie sie), indem Sie den Wert **Ende der Auktion** für ein aktuell geöffnetes Auktionsszenario ändern.

1. Vorbereitung

- Erstellen und konfigurieren Sie ein **Szenario**, das für Auswahlverfahren verwendet wird.
- Öffnen Sie das **Szenario** und wählen Sie die zugehörige Ansicht **Profile/Auswahlverfahren**.

2. Ausführen des Assistenten

- Um den Assistenten zu starten, klicken Sie auf **Prozesssteuerung im Auswahlverfahren**  in der Werkzeugleiste.
- Wählen Sie im Dialogfeld **Standort wählen** den entsprechenden Standort, und klicken Sie auf **Weiter**.
- Verwenden Sie im Dialogfeld **Optionen des Auswahlverfahrens festlegen** folgende Steuerelemente, um den Beginn und das Ende des Auswahlverfahrens anzugeben:

<p>Start der Auktion</p>	<p>Geben Sie das Startdatum und die Startzeit der Auktion an. Sie können die entsprechenden Werte direkt in die Textfelder eingeben, die Pfeiltasten verwenden, um das angezeigte Datum zu ändern, oder auf die Schaltfläche rechts klicken, um einen Kalender anzuzeigen.</p> <p>Standardwert: Startdatum für Auktion(wenn Auktion bereits begonnen wurde) oder morgen Mitternacht (wenn Auktion noch nicht begonnen wurde).</p>
<p>Ende der Auktion</p>	<p>Geben Sie das Enddatum und die Endzeit der Auktion an. Sie können die entsprechenden Werte direkt in die Textfelder eingeben, die Pfeiltasten verwenden, um das angezeigte Datum zu ändern, oder auf die Schaltfläche rechts klicken, um einen Kalender anzuzeigen.</p> <p>Standardwert: Enddatum der Auktion (wenn Auktion bereits begonnen wurde) oder morgen Mitternacht + 1 Woche (wenn</p>

Auktion noch nicht begonnen wurde).

Sie können das **Enddatum** ändern, nachdem das Auswahlverfahren-Szenario bereits geöffnet wurde, und während sich Agenten bewerben. Möglicherweise müssen Sie das Datum aufgrund geschäftlicher Umstände ändern, um den Auktionszeitraum zu erweitern oder zu verkürzen. Dabei sollten Sie mit Vorsicht vorgehen.

Das **Enddatum** wird den Agenten angezeigt, während sich diese bewerben. Die Agenten verlassen sich auf die Exaktheit des Datums. Falls Sie sich entscheiden, das Auswahlverfahren frühzeitig zu schließen, informieren Sie zuvor alle Ihre Agenten, sodass diese nicht überrascht werden.

- d. Klicken Sie auf **Beenden**.

Auflösen und Veröffentlichen eines Auktionsszenarios

Der **Auktionszeitraum für Dienstpläne** ist beendet. Die berechtigten Agenten haben für ihre gewünschten Dienstpläne Gebote abgegeben. Wenn jeder Agent einen anderen Dienstplan beantragen würde, könnte der Supervisor alle Wünsche erfüllen. Aber selbstverständlich gibt es Konflikte. Der Supervisor muss Konflikte auflösen, wenn mehrere Agenten die gleiche Wahl getroffen haben, er muss einen Dienstplan erstellen, in dem jedem Dienstplan ein realer Agent zugewiesen ist, und dabei Faktoren wie Seniorität und Rang des Agenten berücksichtigen.

Supervisoren sollten die folgenden Schritte befolgen, um die Auktion aufzulösen und einen Dienstplan mit realen Agenten zu veröffentlichen:

1. Wählen Sie das Modul **Dienstplan** aus, öffnen Sie das Auktionsszenario, für das eine Lösung gefunden werden muss, und wählen Sie die Ansicht **Profile/Auktionen**.
Bei Bedarf können Sie für einen Dienstplan, der noch offen ist, das **Auswahlverfahren frühzeitig beenden**.
2. Prüfen Sie die Wahl der Agenten und nehmen Sie nach Bedarf manuelle Anpassungen oder Zuweisungen vor.
3. Führen Sie den **Assistenten für automatische Dienstplan-Zuweisung** aus, um den "Profildienstplänen" automatisch Dienstpläne zuzuweisen.
4. **Veröffentlichen** Sie den jetzt beendeten Dienstplan für Auswahlverfahren im **Master-Dienstplan**.

Die Seite **Im Master-Dienstplan veröffentlichen** des **Veröffentlichungsassistenten** enthält das Kontrollkästchen **Gewährte Kalenderobjekte "Ausnahme", "Abwesenheit" und "Arbeitsfreier Tag" einfügen**, mit dem Sie diese Objekte im Dienstplan überlagern können.

Wichtig

Nicht zugewiesene Profildienstpläne werden nicht im **Master-Dienstplan veröffentlicht**; nur die Dienstpläne von realen Agenten.

Sobald das Auktionsszenario im **Master-Dienstplan** veröffentlicht ist, kann es von Agenten angezeigt werden, wenn sie sich anmelden.

Der Supervisor kann einen **Bericht über die Dienstplanauktion** generieren, wenn alle Profildienstpläne realen Agenten zugewiesen wurden.

Assistent für automatische Dienstplan-Zuweisung

Sie haben diesen Assistenten durch Klicken auf **Dienstpläne automatisch zuweisen**  in der Werkzeugleiste aufgerufen.

Führen Sie folgende Schritte aus, um Dienstpläne automatisch zuweisen:

1. Wählen Sie einen **Standort** aus.
2. Wählen Sie ein Rangordnungssystem durch Klicken auf eines der drei folgenden Optionsfelder:
 - **Seniorität** bevorzugt Agenten entsprechend ihrem jeweiligen Einstellungsdatum.
 - **Rang** bevorzugt Agenten entsprechend ihrem jeweiligen Rang und gemäß der Festlegung durch einen Supervisor im Fenster "Agentenkonfiguration" im WFM Configuration Utility.
 - **Seniorität + Rang** bevorzugt Agenten zuerst entsprechend ihrer jeweiligen Seniorität; führt dies zu einem Gleichstand, wird als weiteres Kriterium "Rang" verwendet.
3. Wählen Sie ein Ziel aus (um festzulegen, welchen Agenten Dienstpläne zugewiesen werden).
Alle Agenten—Automatische Zuweisung aus dem Agenten-Pool. Nachstehend finden Sie zwei Verwendungen für diese Option
 - Sie haben zuvor Profildienstpläne vorbereitet; diese sind nicht für Auktionen gedacht, sondern für 400 neue Agenten, die Sie eingestellt haben und jetzt zuweisen müssen.
 - Die Auktion ist aufgelöst, aber Sie müssen noch einige Profildienstpläne realen Agenten zuweisen.
Nur teilnehmende Agenten (Standard)—Automatische Zuweisung nur solcher Agenten, die für das Auswahlverfahren geeignet sind - im Dialogfeld Auswahl der teilnehmenden Kandidaten.
4. Klicken Sie auf **OK**, um die automatische Zuweisung zu starten, oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um sie abzubrechen.

Assistent für die Dienstplanerstellung

Verwenden Sie den Assistenten für die Dienstplanerstellung, um einen Dienstplan für den ausgewählten Standort auf der Basis eines **ausgewählten Prognoseszenarios** zu definieren. Der Erstellungsvorgang umfasst alle Aktivitäten und Agenten, die für diesen Standort im Szenario definiert sind.

Verwenden des Assistenten für die Dienstplanerstellung

So verwenden Sie den Assistenten:

1. Wählen Sie ein bestehendes Dienstplan-Szenario aus oder verwenden Sie den **Assistenten für neues Dienstplan-Szenario**, um ein neues Szenario zu erstellen.
2. Öffnen Sie eine der folgenden Dienstplan-Szenarioansichten:
 - **Ansicht "Szenario Intraday"**
 - **Ansicht "Agenten-Erweitert(e)"**
 - **Ansicht "Szenario Abdeckung"**
 - **Ansicht "Szenario Wöchentlich"**
 - **Ansicht "Szenario Profile/Auswahlverfahren"**
 - **Ansicht "Szenario Zusammenfassung"**
 - **Ansicht "Statusgruppe Gesamtwerte"**
3. Klicken Sie in der **Aktionen**-Werkzeugleiste auf die Schaltfläche **Dienstplan erstellen** () oder wählen Sie **Dienstplan erstellen** im Menü **Aktionen**. Das Fenster **Standorte auswählen** wird geöffnet.
4. Wählen Sie die gewünschten Standorte und die gewünschten Erstellungsoptionen aus und klicken Sie dann auf **Weiter**. Das Fenster **Erstellungparameter planen** wird geöffnet.
5. Wählen Sie die anzuwendenden Parameter für "Team-Synchronizität", "Einschränkungen für Mitarbeitertransport", "Wunscherfüllungsoptionen", "Profile optimieren" und "Profile zu Teams zuweisen" aus.
6. Klicken Sie auf **Beenden**. Das Dialogfeld **Dienstplan erstellen**, das den Fortschritt der Dienstplanerstellung angibt, wird geöffnet.

Standorte (und Erstellungsoptionen) auswählen

Verwenden Sie das Fenster **Standort wählen** des Assistenten für die Dienstplanerstellung, um einen oder mehrere Standorte sowie spezielle Dienstplanerstellungsoptionen für jeden Standort zu wählen.

In diesem Fenster wird eine Tabelle mit einer eigenen Zeile für jeden verfügbaren Standort angezeigt. Innerhalb jeder Zeile befinden sich Spalten, welche Erstellungsoptionen enthalten.

- Wählen Sie alle Objekte in einer Spalte aus, indem Sie das Kontrollkästchen am oberen Rand der Spalte aktivieren. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Auswahl aller Objekte aufzuheben.
- Wählen Sie einzelne Objekte in einer Zeile aus, indem Sie das Kontrollkästchen in der jeweiligen Zeile aktivieren. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Auswahl des Objekts aufzuheben.

Die Spalten enthalten folgende Erstellungsoptionen.

Standort

Jede Zeile enthält einen Standort, der sich im aktuell ausgewählten Dienstplan-Szenario befindet. Sie müssen mindestens einen Standort auswählen.

Wenn Sie keinen Standort sehen, den Sie einbeziehen möchten, brechen Sie hier ab und erstellen Sie ein neues Dienstplan-Szenario, das diesen Standort enthält. Verwenden Sie dann diesen Standort als Ausgangspunkt für Ihre Dienstplanerstellung.

Einzelnen Skill erzwingen

Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie einen Agenten, der über mehrere Skills verfügt, nur für eine Aktivität pro Arbeitstag einplanen.

Wenn Sie diese Option deaktivieren, kann der Agent für mehrere Aktivitäten am gleichen Tag eingeplant werden.

Erforderliche verwenden

Wenn Sie diese Option aktivieren, wird der Dienstplan mit der Prognose "Erforderliche Belegschaft" (nicht mit der Prognose "Berechnete Belegschaft") erstellt.

Monatliche Einschränkungen für den ersten Monat deaktivieren

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der erste Monat nicht vollständig ist (falls Sie die Zeit ab der Monatsmitte planen) und keine Verlaufsdaten für den Beginn des Monats vorhanden sind. In dieser Situation kann die Dienstplanerstellung monatliche Einschränkungen (z. B. Mindest- oder Maximalanzahl an Arbeitsstunden pro Monat) nicht korrekt berücksichtigen.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden die Einschränkungen für diesen Monat gelockert.

Agenten mischen

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der Agentenpool vor der Dienstplanerstellung *nach dem Zufallsprinzip gemischt*. (Das *Zufallsprinzip* stellt sicher, dass das Dienstplanergebnis unabhängig von der Reihenfolge ist, in der Agenten in den Dienstplanalgorithmus geladen werden.)

Teamregeln verwenden

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um Team-Synchronitätsregeln im nächsten Assistentenfenster (**Erstellungsparameter festlegen**) zu aktivieren. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Funktion zu deaktivieren.

Diese Option und die Option **Einschränkungen für Mitarbeitertransport verwenden** können nicht gleichzeitig ausgewählt werden.

Einschränkungen für Mitarbeitertransport verwenden

Wählen Sie diese Option aus, um Einschränkungen für Mitarbeitertransport-Gruppen im nächsten Assistentenfenster (**Erstellungsparameter festlegen**) zu aktivieren. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Funktion zu deaktivieren.

Diese Option und die Option **Teamregeln verwenden** können nicht gleichzeitig ausgewählt werden.

Tipp

Der Begriff "Mitarbeitertransport" ist unter vielen weiteren Bezeichnungen bekannt, —z. B. Firmenbus, Transportservice oder Fahrgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [\[1\]](#).

Gewährte Agenten aus verwendeten Einschränkungen

ausschließen

Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Agenten mit gewährten Ganztagsausnahmen oder Arbeitsstunden bei erzwungener Teamsynchronisierung nicht berücksichtigt.

Wichtig

Diese Option sollten Sie immer wählen, wenn Sie Teamregeln verwenden.

Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren, oder auf **Abbrechen**, um Ihre Auswahl zu verwerfen und den Assistenten zu schließen.

Sekundäre Aktivitäten verwenden

Wählen Sie diese Option aus, um Agenten direkt eine sekundäre Aktivität zuzuweisen. Die Zuweisung von Aktivitäten basiert auf den Skills und den Skill-Levels, d. h. eine sekundäre Aktivität ist eine Aktivität, bei der mindestens einer der Skills des Agenten als sekundär gekennzeichnet ist. Lassen Sie diese Option deaktiviert, wenn nur primäre Aktivitäten im Dienstplanszenario "Standort" berücksichtigt werden sollen.

Erstellungsparameter planen

Verwenden Sie das Fenster **Parameter** des Assistenten für die Dienstplanerstellung, um Parameter für die im vorherigen Fenster ausgewählten Standorte auszuwählen. Jeder Standort ist ein Knoten in einer Baumstruktur auf der linken Seite des Fensters. Klicken Sie auf den Knoten, um die Baumstruktur zu öffnen und die Erstellungsparameter für den jeweiligen Standort anzuzeigen. Wenn Sie einen Parameter in der Baumstruktur (links) auswählen, können Sie rechts im Fenster die Optionen des Parameters wählen, festlegen oder deaktivieren.

Die Parameterkategorien lauten:

- **Team-Synchronität**
- **Einschränkungen für Mitarbeitertransport**
- Wunscherfüllungsoptionen
- **Profile optimieren**
- **Profile zu Teams zuweisen**

Team-Synchronität

Legen Sie die folgenden Parameter fest:

Arbeitsfreie Tage synchronisieren	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, dass arbeitsfreie Tage für alle Teams synchronisiert werden sollen.
Synchronisieren nach	<p>Verwenden Sie die Optionsfelder, um die bei der Dienstplanerstellung anzuwendenden Synchronisierungskombinationen anzugeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine zusätzliche Synchronisierung • Startzeit der Schicht—Wenn aktiviert, verwenden Sie das Dauersteuerelement Maximale Startzeitdifferenz, um die maximale Differenz zwischen Schichtstartzeiten innerhalb des Teams anzugeben. Verwenden Sie das Format HH:MM, wobei 02:59 zwei Stunden und neunundfünfzig Minuten entspricht. • Bezahlte Dauer • Startzeit der Schicht und bezahlte Dauer • Startzeit der Schicht, Bezahlte Dauer und Mahlzeiten • Startzeit der Schicht, Bezahlte Dauer, Mahlzeiten und Pausen

	<ul style="list-style-type: none"> • Bezahlte Dauer und Mahlzeiten • Bezahlte Dauer, Mahlzeiten und Pausen
Maximale Startzeitdifferenz	Geben Sie die Werte im Format hh:mm ein. Gültige Werte sind 0 (null) bis 23:59.
Einschränkungen nur auf dieselben Verträge innerhalb des Teams anwenden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, dass WFM bei der Synchronisierung von Teams konfigurierte Vertragsinformationen berücksichtigen muss, wenn der Dienstplan erstellt wird. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.

Tipp
 Die Synchronisierung gilt für alle Teams am ausgewählten Standort.

Einschränkungen für Mitarbeitertransport

Tipp
 Der Begriff "Mitarbeitertransport" ist unter vielen weiteren Bezeichnungen bekannt, —z. B. Firmenbus, Transportservice oder Fahrgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [\[1\]](#).

Wenn Sie **Mitarbeitertransport-Einschränkungen** im Dialogfeld **Standorte (und Erstellungsoptionen) auswählen** ausgewählt haben, wird diese Auswahl aktiviert und **Team-Synchronität** deaktiviert (Einschränkungen für Teams und Mitarbeitertransport-Gruppen schließen sich gegenseitig aus). Verwenden Sie die Drehfelder oder nehmen Sie eine entsprechende Eingabe vor, um die maximale Abweichung zwischen dem Start und Ende von Schichten anzugeben. Sie können jeden Wert zwischen 1 Minute und 23 Stunden, 59 Minuten angeben; Gute Praxiswerte sind kleiner als 30 Minuten.

Wichtig
 Die Teilnehmer in einer Mitarbeitertransport-Gruppe können in Schichten arbeiten, die zu verschiedenen Zeiten beginnen und enden; jedoch sollten sie nicht zu stark abweichen, da die Mitarbeitertransport-Gruppe anderenfalls unpraktisch wird. Sie geben die maximal zulässige Abweichung im Dienstplan jedes Teilnehmers in derselben Mitarbeitertransport-Gruppe an.

Wunscherfüllungsoptionen

Mit dem Parameter **Maximale Wunscherfüllung erzwingen** wird die Anzahl der Profile für den ausgewählten Standort optimiert. Weitere Informationen finden Sie unter "[Funktionsweise der Wunscherfüllungsrate](#)".

Wählen Sie diesen Parameter, um Folgendes zu erreichen:

- Alle Wünsche mit Status "Gewünscht" als gewährt behandeln.
- Alle gewährten und voraussichtlich gewährten Wünsche auflösen.
- Ergebnis für die Erstellung des Dienstplans verwenden.
- Alle sonstigen Optionen auf der Seite deaktivieren.

Deaktivieren Sie diesen Parameter (Standard), um die oben aufgeführten Optionen zu deaktivieren, und aktivieren Sie die unten aufgeführten Optionen.

<p>Priorisierung</p>	<p>Legt fest, wie WFM Builder Agenten bei der Erstellung des Dienstplans bevorzugt. Wählen Sie ein Objekt aus der Dropdown-Liste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohne legt fest, dass bei der Dienstplanerstellung keine Bevorzugung erfolgt. • Seniorität bevorzugt Agenten entsprechend ihrem Einstellungsdatum (in der Tabelle im unteren Bereich des Fensters Wunscherfüllung angegeben). • Rang bevorzugt Agenten entsprechend ihrem Rang, wie er durch einen Supervisor unter Agenten-Eigenschaften (ebenfalls in der Tabelle im unteren Bereich des Fensters Wunscherfüllung angegeben). • Seniorität + Rang bevorzugt Agenten zuerst entsprechend ihrer jeweiligen Seniorität; führt dies zu einem Gleichstand, wird als weiteres Kriterium "Rang" verwendet.
<p>Gewichtung</p>	<p>Bestimmt den Grad, zu dem der Erstellungsvorgang die Skill-Abdeckung beim Zuweisen von Prioritäten zu den Wünschen berücksichtigt. Wählen Sie ein Objekt aus der Dropdown-Liste.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ohne legt fest, dass Agentenwünsche allein auf der Basis von Seniorität und/oder Rang zugewiesen werden. Dabei werden die den Agenten zugewiesenen Prozentsätze (wie in der Spalte % angezeigt) verwendet. Wird diese Option gewählt, hat die Multi-Skill-Optimierung meist Vorrang vor der Wunscherfüllung.

	<ul style="list-style-type: none"> • Niedrig legt fest, dass die Dienstplanerstellung der Wunscherfüllung den Vorrang einräumt, ohne die Mehrfach-Skill-Optimierung zu vernachlässigen. • Mittel legt fest, dass Wünsche bei der Dienstplanerstellung berücksichtigt werden, wenn ein Verlust von Skill-Abdeckung nur aufgrund einer Ausnahme erfolgt. • Hoch legt fest, dass bei der Dienstplanerstellung die Mehrfach-Skill-Optimierung beim Zuweisen der Wünsche nicht berücksichtigt wird. <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp</p> <p>"Gewichtung" ist deaktiviert, wenn Sie Teamregeln auf der Assistentenseite Standorte (und Erstellungsoptionen) auswählen wählen.</p> </div>
<p>Erfüllung</p>	<p>Legt den Mindest- und Höchstprozentsatz der Wünsche fest, die bei der Dienstplanerstellung erfüllt werden müssen. Legen Sie beispielsweise Min auf 10 % und Max auf 80 % fest. Auf diese Weise werden jedem Agenten mindestens 10 % und dem höchstrangigen oder am längsten beschäftigten Agenten mindestens 80 % seiner Wünsche erfüllt. Bei Agenten mittleren Rangs werden Wünsche mit einem Prozentsatz zwischen den beiden Extremen erfüllt, wobei der genaue Prozentsatz vom Platz in der Hierarchie abhängt.</p> <p>Geben Sie die Werte für Min(imum) und Max(imum) ein oder wählen Sie sie aus. Gültige Werte sind 0 bis -100, und Min. muss weniger als Max. sein.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp</p> <p>Die Dienstplanerstellung weist diese Prozentsätze jedem Wunschtyp separat zu und erfüllt alle Wünsche, sofern möglich. Wenn ein Agent beispielsweise eine Erfüllungsrate von 50 % hat und über einen 4-Wochen-Zeitraum 20 Schichtwünsche und 8 Wünsche für arbeitsfreie Tage hat, bekommt er mindestens 10 gewünschte Schichten und 4 gewünschte arbeitsfreie Tage, es sei denn, diese Wunscherfüllung ist durch andere Arbeitsregeln beschränkt.</p> <p>In Fällen, in denen die Wunscherfüllungsrate wegen entsprechender Arbeitsregeln nicht erfüllt werden kann, meldet WFM Web in einer Warnung, dass die Dienstplanergebnisse nicht wünschenswert sind. WFM Web versucht, mehr als nur das Minimum an Wünschen zu erfüllen, sofern dies keine Unterbesetzung verursacht.</p> </div>
<p>Berechnen</p>	<p>Die Tabelle unten wird neu nach der Spalte % sortiert und zeigt dann die berechnete Chance jedes Agenten auf Wunscherfüllung an. (Mithilfe der vertikalen Bildlaufleiste können Sie in der Tabelle weitere Agenten anzeigen.)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klicken Sie auf Berechnen.
<p>Erfüllungsrate anpassen</p>	<p>Passt die Wunscherfüllungsrate mithilfe der</p>

Steuerelemente unterhalb der Tabelle an.

1. Geben Sie einen Wert in das Textfeld **Erfüllungsrate anpassen** ein oder ändern Sie den angezeigten Wert mithilfe des Auf- oder Abwärtspfeils. Gültige Werte sind -100 bis +100.
2. Klicken Sie auf **Anpassen**.

Tipp
WFM Web addiert Ihre Anpassung für alle Agenten in der Spalte % zu den Chancen auf Wunscherfüllung bzw. subtrahiert sie davon. Jedoch wird die Erfüllungsrate eines Agenten nicht über 100 % erhöht oder unter 0 % verringert.

Funktionsweise der Wunscherfüllungsrate

Die Wunscherfüllungsrate ändert den Einfluss der Wünsche in den Agent-Priorisierungsoptionen.

- Die Wunscherfüllungs-Funktionalität gilt nur für Kalenderobjekte, die ein Agent beantragen kann (Schicht, arbeitsfreier Tag und Verfügbarkeit). Außerdem können diese Objekte von einem Supervisor in den Kalender eingefügt werden. Alle anderen gewünschten Kalenderobjekte (wie Ausnahmen, Abwesenheiten, Arbeitsstunden) werden nicht erfüllt; sie behalten den Status Gewünscht, selbst wenn für die Erfüllung 100 % definiert wurde.
- Wenn Sie die Rate auf einen Wert größer 0 einstellen, wird die Chance jedes Agenten auf Wunscherfüllung um den eingegebenen Wert erhöht, bis zu dem maximalen Prozentwert, den Sie für die Option **Max** eingestellt haben.
- Wenn Sie die Rate auf einen Wert kleiner 0 einstellen, wird die Wunscherfüllungsrate jedes Agenten um den eingegebenen Wert verringert, bis zu dem minimalen Prozentwert, den Sie für die Option **Min** eingestellt haben.

Tipp

Die Wunscherfüllungsrate darf die **Min**- und **Max**-Prozentwerte (festgelegt in den **Wunscherfüllungsoptionen**) nicht unter- bzw. überschreiten. Wenn Sie beispielsweise **Max** auf 80 % und die Wunscherfüllungsrate auf 100 (maximale Erfüllung) festlegen, wird allen Agenten die höchste Stufe von 80 % zugestanden. Wenn Sie dagegen **Max** auf 80 %, **Min** auf 10 % und die Wunscherfüllungsrate auf -30 (mit bevorzugter Optimierung) festlegen, werden die Prozentsätze für Agenten mit 80 % auf 50 %, für Agenten mit 40 % auf 10 % und für alle Agenten mit Priorisierungen unter 40 % ebenfalls auf 10 % verringert.

Profile optimieren

In dem Raster werden alle Profile für den ausgewählten Standort angezeigt. Dies sind die Profile, die auf konfigurierten Profilen basieren, nicht Profile, die auf Agenten basieren. In diesem Raster gibt es

folgende Spalten:

Profil	Profilnamen.
Min	Die Mindestanzahl der Profile, die WFM bei der Dienstplanerstellung verwenden kann. Bereich: Leer (Standard) oder eine Zahl zwischen 0 und 9999. Dieser Wert kann geändert werden, muss jedoch unter dem Wert für Max liegen.
Max	Die Höchstanzahl der Profile, die WFM bei der Dienstplanerstellung verwenden kann. Bereich: Leer (Standard) oder eine Zahl zwischen 1 und 9999. Dieser Wert kann geändert werden, muss jedoch über dem Wert für Min liegen.
Vorhanden	Die Anzahl der tatsächlichen Profile, die im ausgewählten Dienstplanszenario bereits vorhanden sind.
Wachstumsrate	Der aktuelle Wert der Wachstumsrate, den WFM bei der Dienstplanerstellung für ein bestimmtes Profil verwenden kann. Bereich: Leer (Standard) oder eine Zahl zwischen 1 und 9999. Dieses Feld kann bearbeitet werden.

Zum Archivieren bestimmter Ziele für die Profilloptimierung müssen auch die folgenden gültigen Parameter berücksichtigt werden:

1. Profile sind von der Optimierung ausgeschlossen, wenn keine der folgenden Angaben gemacht wird: Mindestprofile, Maximalprofile oder Wachstumsrate. Profile müssen leer sein.
2. Bei Profilen mit einer festen Anzahl von Agenten müssen Mindestprofile und Maximalprofile gleich sein und beide Werte größer als 0 aufweisen. Sie erfordern keine Optimierung, die Wachstumsrate ist nicht anwendbar, und die Felder für die Wachstumsrate müssen leer sein.
3. Profile werden optimiert, wenn sowohl der Mindest- als auch der Maximalwert entsprechend den folgenden Regeln angegeben werden: Mindestprofile müssen $>$ oder $=$ 0 sein, Maximalprofile müssen $>$ 0 sein, und Mindestprofile müssen $<$ Maximalprofile sein.
 - a. Wachstumsrate ist angegeben—Alle an der Profilloptimierung beteiligten Profile müssen eine festgelegte Wachstumsrate $>$ 0 besitzen (0 ist kein gültiger Wert für die Wachstumsrate).
 - b. Wachstumsrate nicht angegeben—Muss für alle Profile leer sein.

Wichtig

- In ein und demselben Dienstplan kann es nicht Profile mit Wachstumsrate und Profile ohne Wachstumsrate geben. Die Wachstumsrate muss für alle zu optimierenden Profile (siehe 3a) oder für kein Profil (siehe 3b) angegeben werden. Die einzige Ausnahme ist in Zeile 1 (oben) beschrieben, wenn Profile vollständig von der Optimierung ausgeschlossen sind.
- Wenn Mindestprofile = 0 sind, bedeutet dies nicht, dass der Wert nicht angegeben ist. 0

ist ein gültiger Wert für Mindestprofile.

Steuerelemente

Am unteren Rand des Bereichs **Profile optimieren** gibt es folgende Steuerelemente:

Gesamtwachstumsrate	Summe aller Zeilen der Rasterspalte Wachstumsrate (%) . Nicht editierbar.
Kontrollkästchen Konfigurierte Profile anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um das Raster nach Profilen mit festgelegten Parametern für Min und Max zu filtern. Standardeinstellung: deaktiviert
Kontrollkästchen Vorhandene Profile anzeigen	Aktivieren Sie diese Option, um das Raster nach bereits im ausgewählten Dienstplanszenario vorhandenen Profilen zu filtern. Die Rasterspalte Vorhanden darf keinen Nullwert (0) enthalten. Standardeinstellung: deaktiviert
Feld Schwellenwert für Unterbesetzung (%)	Geben Sie den Schwellenwert für die Unterbesetzung ein, den WFM bei der Dienstplanerstellung verwenden muss. Bereich: 0 (keine Unterbesetzung) bis 100 (komplette Unterbesetzung). Standardwert: 20.

Profile zu Teams zuweisen

- Aktivieren Sie **Auffüllen vorhandener Teams verwenden**, um diesen Parameter zu aktivieren.
- Geben Sie in das Feld **Teamgröße** eine Zahl ein.

Das Dienstplanszenario, das Sie erstellen, enthält Profile anstelle tatsächlicher Agenten für den **ausgewählten Standort**. Sie können Profile für das Auffüllen von Teams zuweisen, für die dies erforderlich ist.

In dem Raster werden alle Nicht-Profil-Teams in dem ausgewählten Szenario angezeigt. Sie können für jedes Team das zu verwendende Profil für das Auffüllen dieses Teams auswählen. Das Raster enthält folgende Spalten:

Team	Der Name des Teams
-------------	--------------------

Profil	Eine Dropdown-Liste der Profiloptionen: <ul style="list-style-type: none">• Ohne (Standard)• Eine Liste der Profile, die mit dem Wert unter Max auf der Seite Profile optimieren übereinstimmen.
---------------	--

Klicken Sie auf **Beenden**, um Ihre Änderungen zu übernehmen und mit der Erstellung zu beginnen.

Szenario – Dialogfeld "Dienstplan erstellen"

Das Dialogfeld "Dienstplan erstellen" wird angezeigt, nachdem Sie im Assistenten für die Erstellung des Dienstplan-Szenarios auf **Beenden** geklickt haben. In diesem Dialogfeld werden der Fortschritt bei der Dienstplanerstellung und grundlegende Informationen über das erstellte Dienstplanszenario angezeigt.

Der Abschnitt **Dienstplaninformationen** enthält Informationen zum Dienstplan, z. B. die enthaltenen Standorte, die Anzahl der Tage im Dienstplan-Szenario, die Anzahl der Agenten und das Startdatum für den Dienstplan.

Der Abschnitt **Erstellungsfortschritt** enthält Statusinformationen, wie Startzeit, vergangene Zeit und **Aktueller Status**, der den Fortschritt der Erstellung veranschaulicht. Nach Erstellung des Dienstplans ändert sich der Wert für **Aktueller Status** in **Fertig**, und Sie können alle Nachrichten überprüfen, die im Rahmen der Dienstplanerstellung generiert wurden. Die Anzahl der Nachrichten wird im unteren Bereich des Dialogfeldes angezeigt. Zu den weiteren Informationen in diesem Abschnitt zählen die Anzahl der Wiederholungen des Dienstplans und der minimale, maximale und wahrscheinliche **Bereich für die Agentenanzahl**, der bei dieser Dienstplanerstellung verwendet wird.

Durch Klicken auf eine der drei Schaltflächen im Dialogfeld **Dienstplan erstellen** können Sie folgende Aktionen ausführen:

- **Meldungen überprüfen**—Öffnet das Dialogfeld **Meldungen überprüfen**. Ist nur aktiviert, wenn bei der Dienstplanerstellung Meldungen generiert wurden.
- **Stoppen und Speichern**—Ist nur aktiviert, wenn **Profile optimieren** ausgewählt wird, nachdem die Anwendung den ersten gültigen Dienstplan erstellt hat (siehe **Erstellungsparameter planen**). Manchmal legt die Anwendung weitere Dienstpläne an, um einen optimalen Dienstplan zu erstellen. Um die Dienstplanerstellung zu beschleunigen, können Sie diesen Vorgang unterbrechen und die aktuellen Ergebnisse speichern. Dies kann allerdings dazu führen, dass der Dienstplan nicht optimal ist.
- **Schließen**—Schließt das Dialogfeld **Dienstplan erstellen**.

Assistent für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans

Verwenden Sie diesen Assistenten, um einen Intraday-Dienstplan für einen bestimmten Tag oder Zeitraum für einen Standort, Team oder Agenten zu erstellen. Während Sie sich in einem **Dienstplan-Szenario** befinden, können Sie die Neuerstellung aus den folgenden Ansichten vornehmen: "Intraday", "Wöchentlich", "Agenten-Erweitert(e)" und "Profile/Auktionen".

Während Sie sich in einer **Master-Dienstplan**-Ansicht befinden, können Sie die Neuerstellung aus den folgenden Ansichten vornehmen: "Intraday", "Wöchentlich" und "Agenten-Erweitert(e)".

Der Neuerstellungsprozess kann alle Aktivitäten und Agenten umfassen, die für diesen Standort/Tag im ausgewählten Szenario definiert sind.

Gründe für die Verwendung dieses Assistenten

Das Ziel des WFM Einsatzplanungsalgorithmus ist, Belegschafts-Fehlplanungen (zu hohe oder zu niedrige Besetzung) unter Berücksichtigung der prognostizierten Belegschaftsanforderungen zu minimieren. Dies ist das Ergebnis der Dienstplanerstellung. Trotzdem können verschiedene Umstände dazu führen, dass ein Dienstplan suboptimal geworden ist, wenn das Datum für einen bestimmten Dienstplantag eintrifft. Beispiel:

1. Sie haben die Prognose für Volumen und Belegschaft des betreffenden Tages geändert.
2. Agenten haben sich krankgemeldet oder es wurden ihnen Überstunden gewährt.
3. Bestehende Agentendienstpläne wurden manuell angepasst.
4. Zusätzliche Agenten wurden zum Dienstplan hinzugefügt.
5. Besprechungen oder andere Ausnahmen wurden zum Dienstplan hinzugefügt.

Daher möchten Sie den Dienstplantag vielleicht neu optimieren. Es ist nicht sinnvoll, Tage oder Stunden neu zu optimieren, die bereits abgelaufen sind. Sie sollten die aktuelle Stunde nicht neu optimieren, da es schwierig wäre, die betroffenen Agenten über Änderungen an Mahlzeiten, Pausen und/oder Aktivitäten zu informieren. Der Assistent für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans ermöglicht es Ihnen, bestimmte Typen von Dienstplanobjekten für ausgewählte Agenten auf der Basis einer bestimmten konfigurierten Startzeit neu zu optimieren. Diese Startzeit wird in der Regel später liegen als die aktuelle Zeit, zu der Sie der Software den Befehl geben, die Neuoptimierung zu erstellen.

So verwenden Sie den Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans:

1. Wählen Sie eine Dienstplan-Szenario- oder Master-Dienstplan-Ansicht aus (**Intraday**, **Wöchentlich** oder **Agenten-Erweitert(e)**).
 2. Klicken Sie auf der **Aktionen**-Werkzeugleiste auf die Schaltfläche **Intraday-Dienstplan neu erstellen**.
 3. Füllen Sie jeden der angezeigten Bildschirme aus und klicken Sie dann auf **Weiter** oder klicken Sie auf
-

Beenden, wenn dies das letzte Fenster ist:

- Standort wählen
- Optionen wählen
- Einschränkungen für Mitarbeitertransport
- Team-Synchronität
- Agenten auswählen
- Aktivitäten auswählen

Tipp

- Je nach der von Ihnen im Fenster **Optionen wählen** getroffenen Auswahl wird das Fenster **Aktivitäten auswählen** möglicherweise nicht angezeigt.
- Sie können jederzeit auf **Abbrechen** klicken, um Ihre Auswahl zu verwerfen und den Assistenten zu schließen, ohne irgendwelche Änderungen vorzunehmen.

Standort- und Erstellungsoptionen

Verwenden Sie das Fenster **Standorte wählen** im Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans, um einen Standort und Optionen für die Neuerstellung auszuwählen.

In diesem Fenster wird eine Tabelle mit einer eigenen Zeile für jeden verfügbaren Standort angezeigt. Innerhalb jeder Zeile befinden sich Spalten, welche Erstellungsoptionen enthalten.

- Wählen Sie alle Objekte in einer Spalte aus, indem Sie das Kontrollkästchen am oberen Rand der Spalte aktivieren. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Auswahl aller Objekte aufzuheben.
- Wählen Sie einzelne Objekte in einer Zeile aus, indem Sie das Kontrollkästchen in der jeweiligen Zeile aktivieren. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um die Auswahl des Objekts aufzuheben.

Änderungen im Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans.

Der Assistent für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans verfügt auch über die neue Option **Einschränkungen für Mitarbeitertransport verwenden**. Diese Option hat denselben Zweck und eine ähnliche Funktionalität wie die Option **Einschränkungen für Mitarbeitertransport im Assistenten für die Dienstplanerstellung**.

Die Spalten enthalten folgende Erstellungsoptionen.

Standort

Jede Zeile enthält einen Standort, der sich im aktuell ausgewählten Dienstplan-Szenario befindet. Sie müssen mindestens einen Standort auswählen.

Wenn Sie keinen Standort sehen, den Sie einbeziehen möchten, brechen Sie hier ab und erstellen ein neues Dienstplan-Szenario, welches diesen Standort enthält. Verwenden Sie dann diesen Standort als Ausgangspunkt für Ihre Dienstplanerstellung.

Einzelnen Skill erzwingen

Wenn Sie diese Option auswählen, können Sie einen Agenten, der über mehrere Skills verfügt, nur für eine Aktivität pro Arbeitstag einplanen.

Wenn Sie diese Option deaktivieren, kann der Agent für mehrere Aktivitäten am gleichen Tag eingeplant werden.

Erforderliche verwenden

Wenn Sie diese Option aktivieren, wird der Dienstplan mit der Prognose "Erforderliche Belegschaft" (nicht mit der Prognose "Berechnete Belegschaft") erstellt.

Monatliche Einschränkungen für den ersten Monat deaktivieren

Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn der erste Monat nicht vollständig ist (falls Sie die Zeit ab der Monatsmitte planen) und keine Verlaufsdaten für den Beginn des Monats vorhanden sind. In dieser Situation kann die Dienstplanerstellung monatliche Einschränkungen (z. B. Mindest- oder Maximalanzahl an Arbeitsstunden pro Monat) nicht korrekt berücksichtigen.

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, werden die Einschränkungen für diesen Monat gelockert.

Agenten mischen

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der Agentenpool vor der Dienstplanerstellung *nach dem Zufallsprinzip gemischt*. (Das *Zufallsprinzip* stellt sicher, dass das Dienstplanergebnis unabhängig von der Reihenfolge ist, in der Agenten in den Dienstplanalgorithmus geladen werden.)

Teamregeln verwenden

Wenn Sie diese Option aktivieren, werden die Dienstplan-Startzeiten für Agenten im selben Team innerhalb der konfigurierten Schwellwerte synchronisiert.

Wenn Sie diese Option wählen, wird später die Seite **Team-Synchronität** im Assistenten angezeigt. Auf dieser Seite können Sie festlegen, wie tägliche Dienstpläne für Agenten desselben Teams synchronisiert werden sollen.

Einschränkungen für Mitarbeitertransport verwenden

Wählen Sie diese Option aus, um Einschränkungen für Mitarbeitertransport-Gruppen zu aktivieren, wenn der Dienstplan neu erstellt wird. Die Teilnehmer in einer Mitarbeitertransport-Gruppe können in Schichten arbeiten, die zu verschiedenen Zeiten beginnen und enden; jedoch sollten sie nicht zu stark abweichen, da die Mitarbeitertransport-Gruppe anderenfalls unpraktisch wird. Sie geben die Dauer der Abweichung an.

Wenn Sie diese Option auswählen, wird die Assistentenseite **Einschränkungen für Mitarbeitertransport** statt der Assistentenseite **Team-Synchronität** angezeigt. Dort geben Sie die maximal zulässige Abweichung im Dienstplan jedes Teilnehmers in derselben Mitarbeitertransport-Gruppe an.

Tipp

Der Begriff "Mitarbeitertransport" ist unter vielen weiteren Bezeichnungen bekannt, —z. B. Firmenbus, Transportservice oder Fahrgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [\[1\]](#).

Gewährte Agenten aus verwendeten Einschränkungen ausschließen

Wenn Sie diese Option aktivieren, werden Agenten mit gewährten Ganztagsausnahmen oder Arbeitsstunden bei erzwungener Teamsynchronisierung nicht berücksichtigt.

Wichtig

Diese Option sollten Sie immer wählen, wenn Sie Teamregeln verwenden.

Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren, oder auf **Abbrechen**, um Ihre Auswahl zu verwerfen und den Assistenten zu schließen.

Sekundäre Aktivitäten verwenden

Wählen Sie diese Option aus, um Agenten direkt eine sekundäre Aktivität zuzuweisen. Die Zuweisung von Aktivitäten basiert auf den Skills und den Skill-Levels, d. h. eine sekundäre Aktivität ist eine Aktivität, bei der mindestens einer der Skills des Agenten als sekundär gekennzeichnet ist. Lassen Sie diese Option deaktiviert, wenn nur primäre Aktivitäten im Dienstplanszenario "Standort" berücksichtigt werden sollen.

Optionen wählen

Verwenden Sie das Fenster **Optionen wählen** im Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans, um ein Startdatum, eine Startzeit und Umplanungsoptionen auszuwählen.

1. Geben Sie in die Auswahl **Datum** das Datum ein, das neu im Dienstplan erstellt werden soll, oder wählen Sie das Datum aus.
Dieses Datum darf nicht außerhalb des Datumsbereichs des Szenarios liegen. Der angezeigte Standardwert ist das Datum, das in der Ansicht ausgewählt wurde, aus der der Assistent aufgerufen wurde.
2. Geben Sie in die Auswahl **Beginnen bei** die Zeit am geplanten Tag aus, zu der die Neuerstellung beginnen soll, oder wählen Sie die Zeit aus.
Der angezeigte Standardwert ist die aktuelle Zeit des Computers, gerundet auf den nächstgelegenen Zeittakt, plus eine Stunde. Berücksichtigen Sie, bevor Sie die Zeit auswählen, ab der Sie die Neuerstellung durchführen möchten, dass Sie die Agenten benachrichtigen müssen, die von den Änderungen betroffen sind.
3. Wählen Sie in der Auswahl **Zeitzone** die anzuwendende Zeitzone aus. Der Standard ist Lokal.
4. Wählen Sie ein Objekt aus der Liste **Umplanungsoptionen** mit ihren selbsterklärenden Optionsfeldern aus. Bei Auswahl der letzten Option (**Pausen, Mahlzeiten, Aktivitäten/Aktivitäts-Sets/ Aufgabensequenzen neu planen; Schichtbeginn und -ende dürfen geändert werden**) werden Kontrollkästchen aktiviert, mit denen gesteuert wird, ob die Startzeit der Schicht, die Endzeit der Schicht und die bezahlte Zeit fest vorgegeben sind (nicht geändert werden können).

Wichtig

Das letzte Kontrollkästchen **Bezahlte Zeit ist fest vorgegeben** in dieser Gruppe gilt für Pausen und Mahlzeiten (Schichtobjekte), die als bezahlt oder unbezahlt definiert sind. Ist die bezahlte Zeit fest vorgegeben, kann WFM einem Agenten bei der Neuerstellung keine Schicht mit einer anderen bezahlten Zeit geben, als dem Agenten aktuell zugewiesen ist. Andernfalls, wenn der Agent einen flexiblen Vertrag hat, könnte dem Agenten eine kürzere oder längere Schicht zugewiesen werden als die aktuell zugewiesene. Es wäre auch möglich, dem Agenten andere Mahlzeiten und Pausen zuzuweisen.

5. Wenn Sie die Standardeinstellung des Kontrollkästchens **Änderungen automatisch übergeben** (aktiviert) beibehalten, wird Schedule Builder angewiesen, alle Dienstplanänderungen zu übergeben. Andernfalls werden sie im Modus "Anstehend" in den Dienstplan aufgenommen.
6. Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren, oder auf **Abbrechen**, um Ihre Auswahl zu verwerfen und den Assistenten zu schließen.

Weitere Informationen zu Aufgabensequenzen (die in den vierten und fünften Umplanungsoptionen enthalten sind) finden Sie unter "[Aufgabensequenzen der Schicht](#)" und im [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Einschränkungen für Mitarbeitertransport

Tipp

Der Begriff "Mitarbeitertransport" ist unter vielen weiteren Bezeichnungen bekannt, —z. B. Firmenbus, Transportservice oder Fahrgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [\[1\]](#).

Die Mitglieder einer Mitarbeitertransport-Gruppe können in Schichten arbeiten, die zu verschiedenen Zeiten beginnen und enden; jedoch sollten sie nicht zu stark abweichen, da die Mitarbeitertransport-Gruppe anderenfalls unpraktisch wird. Sie geben die maximal zulässige Abweichung im Dienstplan jedes Teilnehmers in derselben Mitarbeitertransport-Gruppe an.

Wenn Sie **Mitarbeitertransport-Einschränkungen** aktivieren, wird dieses Dialogfeld statt der Seite **Team-Synchronität** angezeigt (Teamregeln und Einschränkungen für Mitarbeitertransport-Gruppen schließen sich gegenseitig aus). Verwenden Sie die Drehfelder oder nehmen Sie eine entsprechende Eingabe vor, um die maximal zulässige Abweichung zwischen den Start- und Endzeiten von Schichten für die Mitglieder der Mitarbeitertransport-Gruppe anzugeben. Sie können jeden Wert zwischen 1 Minute und 23 Stunden, 59 Minuten angeben; Gute Praxiswerte sind kleiner als 30 Minuten.

Team-Synchronität

Dieses Fenster wird nur angezeigt, wenn Sie unter der Kategorie **Teamregeln verwenden** im ersten Fenster mindestens einen Standort ausgewählt haben. Jeder Standort, den Sie in diesem Fenster (**Standorte wählen**) aktiviert haben, erscheint in der Spalte ganz links in einer Tabelle. In den anderen Spalten werden bestimmte Einstellungen für jeden Standort angezeigt.

Geben Sie die folgenden Parameter an:

<p>Arbeitsfreie Tage synchronisieren</p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, dass arbeitsfreie Tage für alle Teams synchronisiert werden sollen.</p>
<p>Synchronisieren nach</p>	<p>Jede Zelle ist ein Dropdown-Menü, das Sie verwenden können, um die bei der Dienstplanerstellung anzuwendenden Synchronisierungskombinationen anzugeben:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Keine zusätzliche Synchronisierung • Startzeit der Schicht—Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, verwenden Sie das Dauer-Steuerelement Maximale Startzeitdifferenz, um die maximale Differenz zwischen Schichtstartzeiten innerhalb des Teams anzugeben. Verwenden Sie das Format HH:MM, wobei 02:59 zwei Stunden und neunundfünfzig Minuten entspricht. • Bezahlte Dauer • Startzeit der Schicht und bezahlte Dauer • Startzeit der Schicht, Bezahlte Dauer und Mahlzeiten • Startzeit der Schicht, Bezahlte Dauer, Mahlzeiten und Pausen • Bezahlte Dauer und Mahlzeiten • Bezahlte Dauer, Mahlzeiten und Pausen
<p>Maximale Startzeitdifferenz</p>	<p>Jede Zelle ist ein Drehfeld, in dem Sie diesen Wert im Format hh:mm angeben können. Gültige Werte sind 0 (null) bis 23:59.</p>
<p>Einschränkungen nur auf dieselben Verträge innerhalb des Teams anwenden</p>	<p>Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, dass WFM bei der Synchronisierung von Teams konfigurierte Vertragsinformationen berücksichtigen muss, wenn der Dienstplan erstellt wird. Standardmäßig ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert.</p>

	<p>Tipp Dieses Kontrollkästchen ist nur aktiviert, wenn eine der Optionen Bezahlte Dauer, Bezahlte Dauer und Mahlzeiten oder Bezahlte Dauer, Mahlzeiten und Pausen in der Spalte Synchronisieren nach ausgewählt ist. Andernfalls ist dieses Kontrollkästchen deaktiviert, weil es nicht anwendbar ist, wenn Schichten synchronisiert werden.</p>
--	--

Klicken Sie auf **Weiter**, um fortzufahren, oder auf **Abbrechen**, um Ihre Auswahl zu verwerfen und den Assistenten zu schließen.

Agenten auswählen

Verwenden Sie im Assistenten für die Neuerstellung eines Intraday-Dienstplans das Fenster **Agenten auswählen**, um ein oder mehrere Teams oder Agenten innerhalb eines Teams auszuwählen.

1. Unter **Agenten auswählen** können Sie Geschäftsbereiche und Standorte erweitern, um die Agenten anzuzeigen. Die Baumstruktur zeigt nur die Agenten an, die über die Skills verfügen, die für die geplanten Aktivitäten erforderlich sind.
Sie können einzelne Agenten aus mehreren Teams oder ganze Teams oder den ganzen Standort auswählen.

Es erscheint ein hervorgehobener Hintergrund um die Namen derjenigen Agenten herum, deren Dienstplan seit der letzten Erstellung oder Neuerstellung im ausgewählten Datumsbereich bearbeitet wurde.
2. Wählen Sie **Geänderte Agentendienstpläne nicht neu erstellen**, um die Agenten auszuschließen, deren Dienstpläne seit der letzten Erstellung, Neuerstellung oder Veröffentlichung geändert wurden.
3. Klicken Sie auf **Weiter** (oder **Beenden**, wenn stattdessen diese Schaltfläche angezeigt wird).

Aktivitäten auswählen

Das Fenster **Aktivitäten auswählen** erscheint, wenn Sie im Fenster **Umplanungsoptionen** eine oder mehr der folgenden Optionen auswählen:

- **Nur Aktivitäten/Aktivitäts-Sets/Aufgabensequenzen neu planen**
- **Pausen, Mahlzeiten, Aktivitäten/Aktivitäts-Sets/Aufgabensequenzen neu planen, ohne Schichtbeginn und -ende zu ändern**
- **Pausen, Mahlzeiten, Aktivitäten/Aktivitäts-Sets/Aufgabensequenzen neu planen; Schichtbeginn und -ende dürfen geändert werden**

So nehmen Sie in diesem Fenster die notwendigen Einstellungen vor:

1. Erweitern Sie die Objekt-Baumstruktur bei Bedarf.
2. Wählen Sie eine oder mehrere Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten aus.
3. Wählen Sie **Geplante Aktivitäten beibehalten**, wenn bei der Erstellung die zuvor ausgewählten Aktivitäten hinzugefügt, aber alle aktuell im Dienstplan existierenden Aktivitäten beibehalten werden sollen.
4. Klicken Sie auf **Beenden** oder auf **Abbrechen**, um Ihre Auswahl zu verwerfen und den Assistenten zu schließen.

Assistent für Dienstplan-Neuerstellung

Verwenden Sie den Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung, um die Agenten, Teams und/oder Datumswerte eines erstellten Dienstplans zu ändern:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Dienstplan neu erstellen** () in der **Aktionen**-Werkzeugleiste einer Dienstplan-Szenario-Ansicht oder wählen Sie den Befehl **Dienstplan neu erstellen** aus dem Menü **Aktionen**.
Das erste von zwei Fenstern des Assistenten für Dienstplan-Neuerstellung, **Start-/Enddatum auswählen**, wird geöffnet.
2. Geben Sie die Datumswerte ein, für die Sie den Dienstplan neu erstellen wollen.
Diese Datumsangaben dürfen nicht außerhalb des Datumsbereichs des ursprünglichen Dienstplans liegen.
3. Klicken Sie auf **Weiter**.
4. Wählen Sie aus der Liste des Fensters **Agenten auswählen** die Agenten, die Sie in den geänderten Dienstplan aufnehmen möchten.
Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Teams und Agenten einblenden. Sie können eine beliebige Anzahl von Agenten und/oder Teams innerhalb eines Geschäftsbereichs auswählen.

Tipp

Eine hervorgehobene Hintergrundfarbe kennzeichnet Agenten, deren Dienstpläne seit der letzten Erstellung oder Neuerstellung (für den ausgewählten Datumsbereich) bearbeitet wurden.

5. Aktivieren Sie bei Bedarf **Geänderte Agentendienstpläne nicht neu erstellen**.
Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, kann Schedule Builder keine weiteren Dienstplanänderungen für Agenten durchführen, die nach der letzten Erstellung/Neuerstellung bearbeitet wurden.
6. Klicken Sie auf **Beenden**, um den Dienstplan mit den geänderten Parametern neu zu erstellen.
Oder klicken Sie auf **Vorherige**, um das ausgewählte Start-/Enddatum zu überprüfen oder zu ändern.
Oder klicken Sie auf **Abbrechen**, um den Assistenten zu schließen, ohne den Dienstplan zu ändern.

Anzeigen von Warnungen nach der Dienstplan-Neuerstellung

Nach der Neuerstellung der Master-Dienstpläne "Intraday", "Wöchentlich" und "Agenten-Erweitert(e)" können Sie alle Warnmeldungen anzeigen und speichern, die während der Neuerstellung generiert wurden. WFM zeigt die Anzahl der Warnungen an, die während der Neuerstellung des Master-Dienstplans aufgetreten sind, und speichert sie für die weitere Überprüfung.

Veröffentlichen/Extrahieren von Dienstplänen

Verwenden Sie den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen, um unveröffentlichte **Dienstplan-Szenarien** an den **Master-Dienstplan** der Workforce Management-Datenbank zu übertragen (bzw. bereits veröffentlichte Dienstplan-Szenarien neu zu veröffentlichen) oder um Informationen im Master-Dienstplan in Dienstplan-Szenarien zu extrahieren.

Die folgenden Abschnitte behandeln folgende Themen:

- **Veröffentlichen** in der WFM-Datenbank
- **Extrahieren** aus der WFM-Datenbank

Warum werden Dienstpläne veröffentlicht?

- Veröffentlichen bedeutet, dass ein Dienstplan-Szenario *offiziell* wird. Nur der Master-Dienstplan wird als offizieller Dienstplan betrachtet.
- Bis zur Veröffentlichung eines Dienstplans können bestimmte Leistungsdaten oder Soll-/Ist-Echtzeitvergleichswerte für Agenten nicht berechnet werden.
- Bis zur Veröffentlichung eines Dienstplans können Agenten den Dienstplan in der Client-Schnittstelle WFM Web für Agenten nicht anzeigen.

Veröffentlichen im Master-Dienstplan

Bevor Sie den Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen starten:

- Weisen Sie den Profilnischen Ihres Dienstplan-Szenarios reale Agenten zu. (Nur Dienstpläne von realen Agenten werden im Master-Dienstplan veröffentlicht.)
- Übergeben Sie alle anstehenden Änderungen, die Sie in den Master-Dienstplan aufnehmen möchten. Nicht übergebene anstehende Änderungen werden bei der Veröffentlichung des Szenarios nicht berücksichtigt.

So veröffentlichen Sie einen Dienstplan:

1. Wählen Sie in der **Szenarientabelle** der Ansicht "Dienstplan-Szenarien" das Szenario aus, das veröffentlicht werden soll. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Veröffentlichen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.
Das Fenster **Aktion wählen** des Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Im Master-Dienstplan veröffentlichen**, und klicken Sie anschließend auf **Weiter**.
Das Fenster **Im Master-Dienstplan veröffentlichen** wird angezeigt.

3. Wählen Sie im Abschnitt **Datumswerte veröffentlichen** das **Startdatum** und das **Enddatum** aus. Standardmäßig werden in diesen Feldern das Start- und Enddatum des ausgewählten Szenarios angezeigt.
4. Wenn Sie den Dienstplan künftig erneut verwenden möchten, wählen Sie **Veröffentlichungsdatsbereich** und anschließend das gewünschte **Startdatum** und **Enddatum**. Mithilfe der Funktion **Veröffentlichungsdatsbereich** können Sie dasselbe Dienstplan-Szenario für mehrere Planungszeiträume veröffentlichen. So können Sie schnell Dienstpläne für längere Zeiträume veröffentlichen. Folgende Punkte sollten Sie jedoch beachten:
 - Stimmen die Dienstplanlänge und der ausgewählte Zeitraum für die Veröffentlichung im neuen Datumsbereich nicht genau überein, kopiert der Assistent so viele Tage aus dem Dienstplan, wie in den neuen Datumsbereich passen. Wenn der Dienstplan beispielsweise drei Wochen und der **Veröffentlichungsdatsbereich** zwei Wochen lang ist, kopiert der Assistent nur die ersten beiden Wochen des Dienstplans. Wenn der Dienstplan zwei Wochen und der **Veröffentlichungsdatsbereich** fünf Wochen lang ist, kopiert der Assistent den vollständigen Dienstplan zweimal in Folge und anschließend erneut die erste Woche, um auch die fünfte Woche des neuen Datumsbereichs verfügbar zu machen.
 - Alle Daten innerhalb des Dienstplan-Szenarios werden im neuen Datumsbereich exakt veröffentlicht. Alle Dienstplanobjekte wie Ausnahmen, Pausen, Mahlzeiten und Abwesenheit werden ebenfalls übertragen.
5. Wählen Sie in der Liste **Agenten** diejenigen Agenten aus, die im Ziel-Dienstplan veröffentlicht werden sollen.
Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Agenten einblenden. Sie können eine beliebige Anzahl von realen Agenten (nicht Profilagenten) auswählen.
6. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Gewährte Kalenderobjekte "Ausnahme", "Abwesenheit" und "Arbeitsfreier Tag" einfügen**, um diese Objekte im Dienstplan zu überlagern, wenn das Szenario im Master-Dienstplan veröffentlicht wird. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen, um diese Objekte zu ignorieren.
Diese Option ist nützlich, wenn Sie "feste" Agentendienstpläne verwenden wollen. In diesem Fall erstellen Sie einen ein- bis sechswöchigen Dienstplan für einen oder mehrere Agenten, und verwenden dann diese Funktion, um den Dienstplan in die Zukunft zu kopieren. Beim Kopieren des Dienstplans berücksichtigt WFM gewährte Kalenderobjekte wie Abwesenheit, Ausnahmen und arbeitsfreie Tage. Möglicherweise kann WFM nicht alle der gewährten Kalenderobjekte überlagern, da sie in Widerspruch zu den Objekten stehen, die sich bereits im Dienstplan befinden. In diesem Fall erhalten Sie eine Warnmeldung zu den Kalenderobjekten, die nicht geplant werden konnten.
7. Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Prognoseszenario ebenfalls veröffentlichen**, um das von Ihnen in der Ansicht "Prognoseszenarien" gewählte verknüpfte Prognoseszenario für die ausgewählten Datumswerte für alle Aktivitäten im Szenario zu veröffentlichen. Wenn mehr Kontrolle über das Veröffentlichen von Prognoseszenarien gewünscht ist, sollte dies stattdessen in der Prognoseszenario-Ansicht erfolgen. Der Standardwert ist deaktiviert (nicht ausgewählt) und dieses Kontrollkästchen ist nicht vorhanden, wenn das Dienstplan-Szenario keinem Prognoseszenario zugeordnet ist.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.

Grundlegender Master-Dienstplan

Wenn Sie ein Dienstplan-Szenario im Master-Dienstplan veröffentlichen, behält WFM eine Momentaufnahme des Master-Dienstplans zu diesem Zeitpunkt. Dies ist der grundlegende Master-Dienstplan. Wenn Sie danach Änderungen am Master-Dienstplan vornehmen, wie Ausnahmen hinzufügen und Urlaub gewähren, können Sie die Dienstplanabdeckung, die im aktuellen Master-Dienstplan angezeigt wird, mit der Dienstplanabdeckung vergleichen, die im grundlegenden Master-Dienstplan gespeichert ist. Der [Bericht über den Dienstplan](#) und die [Dienstplan-](#)

Zusammenfassungsansicht stellen den Vergleich dar.

Der grundlegende Master-Dienstplan wird jedes Mal erstellt/aktualisiert, wenn etwas im Master-Dienstplan für einen bestimmten Datumsbereich veröffentlicht wird. Beispiel: Angenommen, am 25. Mai veröffentlichen Sie das Dienstplan-Szenario für Juni im Master-Dienstplan. Angenommen, am 28. Mai veröffentlichen Sie dasselbe Dienstplan-Szenario für Juni erneut im Master-Dienstplan. Im Bericht über die Dienstplanzusammenfassung und in der Dienstplan-Zusammenfassungsansicht verwendet WFM den am 28. Mai veröffentlichten Dienstplan als Grundlage, mit der der aktuelle Dienstplan verglichen wird.

Extrahieren eines Dienstplans aus der Workforce Management-Datenbank

So übertragen Sie Daten aus dem Master-Dienstplan in ein Dienstplan-Szenario:

1. Wählen Sie in der **Szenarientabelle** der Ansicht "Dienstplan-Szenarien" das Szenario aus, in das die Daten extrahiert werden sollen. Klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche **Veröffentlichen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.
Das Fenster Aktion wählen des Assistenten zur Veröffentlichung von Dienstplänen wird angezeigt.
2. Wählen Sie **Aus Master-Dienstplan extrahieren**, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Das Fenster Aus Master-Dienstplan extrahieren wird angezeigt.
3. Wählen Sie im Abschnitt **Datumswerte** das **Startdatum** und das **Enddatum** aus.
Sie müssen Datumswerte auswählen, die innerhalb des Datumsbereichs des Zielszenarios liegen.
4. Wählen Sie in der Liste **Agenten** die Agenten aus, deren Dienstpläne Sie in das Zielszenario extrahieren möchten.
Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Agenten einblenden. Sie können eine beliebige Anzahl von realen Agenten (nicht Profilagenten) auswählen.
5. Klicken Sie auf **Beenden**.

Tipp

Anstehende Änderungen am Master-Dienstplan werden nicht in das Dienstplan-Szenario extrahiert.

Dienstplan-Validierung

Verwenden Sie das Fenster **Meldungen überprüfen**, um Warnungen und Fehlermeldungen zu verwalten, die beim letzten Erstellen, Überprüfen oder Neuerstellen des Dienstplans generiert wurden.

Verwenden des Fensters "Meldungen überprüfen"

Das Fenster **Meldungen überprüfen** enthält die folgenden Steuerelemente:

Überprüft	Aktivieren Sie die Kontrollkästchen in dieser Spalte, um Meldungen zu markieren, die Sie überprüft haben.
Standort	Zeigt den Namen des Standorts an.
Meldung	Zeigt den Text jeder generierten Meldung an.
<i>Schaltfläche</i> Speichern	Speichert Ihre Auswahl für "Überprüft".
<i>Schaltfläche</i> Schließen	Verwirft alle Änderungen und schließt das Fenster.

Tauschen

Verwenden Sie das Tauschmodul, um von Agenten vorgeschlagene Dienstplan-Tauschvorgänge zu überprüfen und anzunehmen bzw. abzulehnen. In diesem Modul gibt es folgende Funktionen:

- Eine [Liste der Tauschvorgänge](#).
- Die Möglichkeit zum Hinzufügen von [Tauschkommentare](#).
- Das Fenster [Details des Dienstplans](#).

Verwenden der Ansicht Liste der Tauschvorgänge

Die Ansicht [Liste der Tauschvorgänge](#) zeigt für einen einzelnen Standort Informationen über Dienstplan-Tauschvorgänge für eine Woche an. Mithilfe der Steuerelemente können Sie [Details](#) zu jedem Tauschvorgang anzeigen, um den Tausch anzunehmen oder abzulehnen, und [Kommentare](#) zu Ihrer Entscheidung eingeben.

Tauschvorschläge werden in der Ansicht "Liste der Tauschvorgänge" angezeigt, wenn diese folgende Kriterien erfüllen:

- Der Tausch wurde noch nicht automatisch genehmigt. Die automatische Genehmigung basiert auf den Tauschregeln von WFM oder auf den konfigurierten Tauschregeln des Ausnahmetyps.
- Der Tausch wurde nicht automatisch abgebrochen. WFM bricht einen vorgeschlagenen Tausch automatisch ab, wenn der Dienstplan einer der Agenten in irgendeiner Weise seit Einreichung der Tauschanfrage geändert wurde. Beispielsweise wurde der Dienstplan eines der Agenten von einem Supervisor explizit geändert. Es kann auch sein, dass ein weiterer Tausch mit überschneidenden Dienstplandaten genehmigt und ausgeführt wurde.
- Der Tausch wurde noch nicht automatisch abgelehnt. WFM lehnt einen vorgeschlagenen Tausch automatisch ab, wenn der Dienstplan eines der Agenten sich für den vorigen Tag mit dem Nachtdienstplan eines Empfängeragenten überschneidet.
- Der Tausch wurde bis jetzt von noch keinem Supervisor explizit [genehmigt oder abgelehnt](#). (Sobald auf einen Tausch reagiert wurde, wird er nicht mehr angezeigt.)

Wenn ein Tauschvorschlag bis zu dem Datum, für das der Tausch vorgeschlagen wurde, nicht genehmigt oder abgelehnt wurde, läuft der Vorschlag ab und der Tausch findet nicht statt.

Vorgehensweise beim Tausch

In den folgenden Themen wird der Ablauf eines Dienstplantausches beschrieben.

Tauschen in Kürze

Ein Tauschvorgang kann die Dienstplantage von bis zu sechs vollen Wochen umfassen. Für jeden Dienstplantausch wird Folgendes benötigt:

- Ein Tauschvorschlag eines Agenten. Der Vorschlag enthält die Tage, die der Agent tauschen möchte.
- Eine Antwort eines anderen Agenten auf diesen Vorschlag. Die Antwort zeigt die Bereitschaft des Agenten, den Tauschvorschlag anzunehmen.
- Genehmigung, entweder automatisch durch WFM oder explizit durch einen Supervisor.

Für einige Tauschvorgänge muss der Agent, der den Vorschlag unterbreitet, die Antwort explizit annehmen, bevor der Tausch zur Genehmigung eingereicht wird. Dies trifft immer auf Vorschläge für alle zu, die allen Agenten innerhalb eines Teams, Standorts oder Geschäftsbereichs (falls Multi-Site-Tausch zulässig ist) unterbreitet werden.

Wenn ein Tausch genehmigt wurde, wird er von WFM ausgeführt und die Dienstpläne beider Agenten werden entsprechend geändert. Nach der Ausführung entfernt WFM den Tausch aus der Ansicht **Tauschen > Liste der Tauschvorgänge** und Sie sehen ihn nur im Dienstplantauschbericht.

Nicht alle Tauschvorgänge werden genehmigt. Beispiel:

- Unter bestimmten Voraussetzungen (wenn ein Agent nicht für die geplanten Aktivitäten des anderen Agenten qualifiziert ist) wird ein Tausch von WFM automatisch abgelehnt.
- Wenn sich der Dienstplan eines der Agenten vor der Genehmigung eines anstehenden Tausches ändert, wird der Tauschvorgang automatisch abgebrochen.
- Ein Tausch kann von einem Supervisor explizit abgelehnt werden.
- Wenn ein anstehender Tausch vor dem ersten mit dem Tausch zusammenhängenden Tag nicht genehmigt wird, kann der Tausch nicht mehr durchgeführt werden.

In keinem dieser Fälle kommt es zu einem Tausch.

Anforderungen an einen erfolgreichen Tauschvorgang

Für die erfolgreiche Durchführung eines Tausches müssen alle folgenden Schritte durchgeführt werden. (Detaillierte Informationen für Agenten zur Durchführung der ersten drei Schritte finden Sie in [Workforce Management Web für Agenten – Hilfe](#).)

- Ein Agent erstellt einen Tauschvorschlag für alle oder einen persönlichen Tauschvorschlag.

- Mindestens ein Agent antwortet auf den gemeinschaftlichen Vorschlag oder der den persönlichen Vorschlag erhaltende Agent akzeptiert den Vorschlag.
- Der den Vorschlag unterbreitende Agent nimmt eine Antwort auf einen Vorschlag für alle oder persönlichen Vorschlag an. (Dieser Schritt ist bei persönlichen Vorschlägen nur dann erforderlich, wenn der den Vorschlag unterbreitende Agent eine manuelle Genehmigung angefordert hat.)
- Der Tausch wird entweder von WFM automatisch oder von einem Supervisor explizit genehmigt.

Tipp

Ein anstehender Tauschvorgang kann in allen Schritten vor seiner Genehmigung auf drei verschiedene Arten fehlschlagen: Der Agent bricht den Tauschvorgang ab; der Tauschvorgang wird wegen einer Dienstplanänderung eines Agenten abgebrochen; der Tauschvorgang läuft ab.

Prüfen von Tauschvorgängen für automatische Genehmigung

Sobald beide Agenten dem Tauschvorgang zugestimmt haben, prüft WFM den Tausch hinsichtlich der automatischen Genehmigung. Bei diesen Tests wird ein Tausch anhand der in den folgenden Abschnitten aufgelisteten Bedingungen bewertet:

Tauschbedingungen bei Ausnahmen

Falls für einen der Agenten an einem beliebigen Tag, der getauscht werden soll, eine Ausnahme geplant ist, prüft WFM den Tausch anhand der Tauschregeln, die für diesen Ausnahmetyp konfiguriert wurden. So gilt beispielsweise für Ausnahmen, die als Urlaubszeit gelten, immer entweder die Regel **Löschen**, **Mit Agent beibehalten** oder **Nicht tauschen**.

WFM reagiert folgendermaßen auf die einzelnen Tauschregeln:

Ausnahmetauschregel:	So reagiert WFM:
Löschen	Der Tausch wird für den nächsten Test zugelassen, aber die Ausnahme wird aus dem Dienstplan gelöscht.
Nicht tauschen	Der Agent darf an einem Tag, an dem die Ausnahme "Nicht tauschen" geplant ist, keinen Tauschvorschlag erstellen.
Mit Agent beibehalten	Der Tausch wird für den nächsten Test zugelassen, aber die geplante Ausnahme gilt weiterhin für den ursprünglichen Agenten.
Mit Dienstplan beibehalten	Der Tausch wird für den nächsten Test zugelassen und die Ausnahme wird zusammen mit dem Dienstplan getauscht.

Bedingungen für automatisches Ablehnen

WFM lehnt einen Tausch automatisch ab, wenn sich der Dienstplan eines der Agenten für den vorigen Tag mit dem Nachtdienstplan eines Empfängeragenten überschneidet.

Wenn Multi-Site-Tausch zulässig ist, lehnt WFM einen Tausch automatisch ab, wenn:

- Eine geplante Schicht nicht mit einer Schicht an einem anderen Standort abgestimmt werden kann
- Ein geplanter Ausnahmetyp an einem anderen Standort nicht verfügbar ist
- Eine geplante markierte Zeit an einem anderen Standort nicht verfügbar ist
- Ein geplantes Abwesenheitselement an einem anderen Standort nicht verfügbar ist

Bedingungen für Genehmigung durch Supervisor

WFM legt für einen Tausch den Status "Wird überprüft"— fest, bei dem der Tausch von einem Supervisor überprüft werden muss, —wenn eine der folgenden Bedingungen für den Tausch zutrifft:

- Die getauschten Dienstpläne haben eine unterschiedliche Anzahl bezahlter Stunden
- Einer der Agenten tauscht arbeitsfreie Tage gegen Arbeitstage.
- Für einen der Agenten ist eine Ausnahme geplant, für die die Regel **Löschen** aktiviert ist.
- Einer der Agenten tauscht die Ausnahme **Mit Agent beibehalten** gegen Arbeit für feste Belegschaft.
- Der Tausch verstößt gegen die Verfügbarkeit eines der Agenten (Verfügbarkeit gemäß Vertrag, gewährte Verfügbarkeitswünsche oder turnusmäßige Verfügbarkeit).
- Der Tauschvorgang verstößt gegen bestimmte Vertragsbedingungen oder Standortregeln: Minimale oder maximale Anzahl an Arbeitsstunden pro Tag oder pro Woche, minimale oder maximale Anzahl arbeitsfreier Tage pro Woche oder minimale Abwesenheit zwischen aufeinanderfolgenden Arbeitstagen.

Bedingungen für automatische Genehmigung

Wenn für einen Dienstplantausch keine der Bedingungen für **automatisches Ablehnen** oder eine **Genehmigung durch einen Supervisor** erfüllt ist, wird der Tausch von WFM automatisch genehmigt und durchgeführt.

Bedingungen für automatisches Abbrechen

WFM Web bricht einen Tauschvorschlag, eine Antwort oder einen **anstehenden Tausch mit dem Status „Wird überprüft“** automatisch ab, wenn der Dienstplan eines der Agenten im Master-Dienstplan geändert wird. Beispielbedingungen für automatisches Abbrechen:

- Der Dienstplan eines der Agenten wird von einem Supervisor explizit geändert.
 - Für einen der Agenten wird ein anderer Tausch genehmigt und ausgeführt, der sich mit dem Planungszeitraum dieses Tausches überschneidet.
-

Ablaufbedingungen

Falls ein Vorschlag bis zum ersten im Vorschlag enthaltenen Tag nicht genehmigt wurde, läuft der Tausch ab und kann weder von einem Agenten noch von einem Supervisor genehmigt werden.

Ansicht "Liste der Tauschvorgänge"

Verwenden Sie die Ansicht "Liste der Tauschvorgänge", um anstehende Dienstplan-Tauschvorgänge von Agenten zu überprüfen und zu verwalten. Die Ansicht zeigt eine Tabelle mit von Agenten vorgeschlagenen Dienstplan-Tauschvorgängen an und enthält **Standardsteuerelemente zur Datumsauswahl**, Schaltflächen zum Annehmen oder Ablehnen der Tauschvorgänge sowie eine Dropdown-Liste, über die der Inhalt der Tabelle bearbeitet werden kann.

Multi-Site Tausch

Wenn Multi-Site-Tauschen in Ihrer Umgebung zulässig ist, können Agenten an verschiedenen Standorten innerhalb desselben Geschäftsbereichs miteinander tauschen. Das bedeutet, dass Sie den gleichen Tausch an zwei verschiedene Standorten sehen, wenn sich die Teilnehmer des Tauschs an verschiedenen Standorten befinden.

Je nachdem, für welche Standorte Sie Zugriffsrechte haben, können Sie entweder den Tausch vollständig genehmigen oder teilweise genehmigen (wenn Sie nur Zugriffsrechte für einen der beiden Standorte des Tauschs haben). Wenn Sie einen Tausch teilweise genehmigen, erhalten Sie eine entsprechende Warnmeldung (dass der Tausch weitere Genehmigung benötigt) und der Tausch verbleibt im Status **Ausstehend**, bis ein Supervisor mit den erforderlichen Zugriffsrechten für den Standort den Tausch-Genehmigungsprozess abgeschlossen hat.

Anzeigen der Liste der Tauschvorgänge

So zeigen Sie die Ansicht "Liste der Tauschvorgänge" an:

1. Klicken Sie in der Modul-Baumstruktur auf **Tauschen > Liste der Tauschvorgänge**. **Die Ansicht "Liste der Tauschvorgänge" wird angezeigt.**
2. Wählen Sie in der Objekt-Baumstruktur einen Standort, Teams und/oder Agenten aus. **Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Teams und Agenten einblenden. Sie können eine beliebige Anzahl an Agenten und/oder Teams innerhalb eines einzelnen Standorts auswählen. Ein Tausch kann nur zwischen Agenten desselben Standorts durchgeführt werden. Bei Auswahl eines neuen Standorts bzw. zugehöriger Teams/Agenten wird jede vorherige Auswahl für einen anderen Standort entfernt.**
3. Klicken Sie auf **Daten einholen**, um die **Tabelle** für die ausgewählten Agenten zu füllen.

Verwenden der Tabelle

Die Tabelle **Liste der Tauschvorgänge** enthält alle vorgeschlagenen Dienstplan-Tauschvorgänge, die folgenden Kriterien entsprechen:

- Mindestens einer der Tauschpartner gehört zu den Agenten, die Sie in der Objekt-Baumstruktur

ausgewählt haben.

- Der Tausch kann noch **angenommen oder abgelehnt** werden. (Nach Annahme oder Ablehnung werden die Tauschvorgänge nicht mehr in der Tabelle aufgeführt.)
- Der Tausch soll innerhalb der ausgewählten Woche stattfinden. (Um andere Wochen anzuzeigen, verwenden Sie die **Steuerelemente zur Datumsauswahl** oben rechts.)

Jeder vorgeschlagene Tauschvorgang wird in zwei Zeilen angezeigt. (Wenn rechts eine Bildlaufleiste angezeigt wird, können Sie diese verwenden, um weitere Tauschvorgänge anzuzeigen.) Die Tabelle besteht aus folgenden Spalten:

Datumswerte	Das Start- und Enddatum für den vorgeschlagenen Tauschvorgang.
Agentenname	Die Namen beider in den Tausch involvierten Agenten.
[Wochentage]	Dienstplaninformationen des Agenten für den Tag des Tauschvorgangs. Der Inhalt der Zellen entspricht Ihrer Auswahl in der Dropdown-Liste Daten anzeigen für . Falls der Agent an diesem Tag für keine Schicht eingeplant ist, enthält die Zelle folgende Angaben: Arbeitsfreier Tag , Urlaub , Arbeitsstunden (für geplante Arbeitsstunden ohne Schicht) oder den Namen einer Ausnahme (für geplante Ganztagsausnahmen). Eine leere Zelle bedeutet, dass dieser Tag im vorgeschlagenen Tausch nicht enthalten ist.
Bezahlte Stunden	Die Gesamtanzahl bezahlter Stunden im Tauschvorschlag.
Details	Schaltfläche zum Anzeigen der Details des Dienstplans für beide in den Tausch involvierten Agenten.

Annehmen oder Ablehnen von Tauschvorschlägen

So nehmen Sie einen vorgeschlagenen Tausch an oder lehnen ihn ab:

1. Klicken Sie auf einen oder mehrere Tauschvorgänge in der **Tabelle**, um diese(n) auszuwählen.
2. Wählen Sie auf der rechten Seite der Ansicht (oder im Menü **Aktionen**) eine der folgenden Optionen:
 - **Annehmen**—Öffnet das Fenster **Kommentare**, in dem Sie einen (optionalen) Kommentar hinzufügen und den oder die ausgewählten Tauschvorgänge annehmen können.
 - **Ablehnen**—Öffnet das Fenster **Kommentare**, in dem Sie einen (erforderlichen) Kommentar hinzufügen und die ausgewählten Tauschvorgänge ablehnen können.

Daten anzeigen für

In dieser Dropdown-Liste können Sie auswählen, was in den Zellen der **Tabelle** für die einzelnen Tage angezeigt werden soll:

Bezahlte Stunden Gesamt	Insgesamt bezahlte Stunden pro Tag
Arbeitsbeginn/-ende	Die Start- und Endzeit für die Arbeitsdauer des Agenten. (Standardanzeigeoption)
Namen von Schicht- oder Dienstplanstatus	Namen der zugewiesenen Schichten der Agenten für jeden einzelnen Tag.

Dialogfeld "Tauschkommentare"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Tauschkommentare**, um die Annahme oder die Ablehnung eines vorgeschlagenen Dienstplan-Tauschvorgangs zu bestätigen und um einen Kommentar zu Ihrer Entscheidung einzugeben:

1. Geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld **Kommentare** ein.
Wenn Sie einen Tausch ablehnen, muss ein Kommentar abgegeben werden. Bei Annahme eines Tausches ist ein Kommentar optional.
2. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf **OK**, um Ihren Kommentar anzuhängen und den Tausch anzunehmen oder abzulehnen.
 - Klicken Sie auf **Abbrechen**, um Ihren Kommentar zu verwerfen und den vorgeschlagenen Tausch zu ignorieren.

Wenn Sie auf eine der beiden Schaltflächen klicken, wird das Fenster geschlossen und Sie gelangen zurück zur Ansicht [Liste der Tauschvorgänge](#).

Dialogfeld "Details des Dienstplans"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Details des Dienstplans**, um Dienstplaninformationen für beide Agenten des vorgeschlagenen Dienstplan-Tauschvorgangs anzuzeigen.

Jede Spalte zeigt die Informationen für einen Agenten in den folgenden Zeilen an:

Agent	Der Name des Agenten.
Datum	Das Datum, für das Details angezeigt werden.
Bezahlte Std.	Insgesamt bezahlte Stunden des Agenten für die geplanten Status/Aktivitäten.
Details des Dienstplans	Die Status oder Aktivitäten, für die der Agent eingeplant ist.
Gepl. Anwesenheit: Startzeit	Die für den Agenten geplante Startzeit für diese Status/Aktivitäten
Gepl. Anwesenheit: Endzeit	Die für den Agenten geplante Endzeit für diese Status/Aktivitäten

Leistung

Verwenden Sie das Leistungsmodul, um Leistungsstatistiken für Geschäftsbereiche, Standorte und Aktivitäten anzuzeigen. Dieses Modul umfasst die Ansicht **Überwachen** für den zuletzt abgeschlossenen Zeittakt, die Tabellenansicht **Intraday** und die Ansicht **Alarme**.

Alle Ansichten enthalten folgende Statistiken, die von den WFM-Servern berechnet werden:

Interaktionsvolumen	Prognostizierte und tatsächliche Anzahl an Interaktionen.
AHT (durchschnittliche Bearbeitungszeit)	Prognostizierte, tatsächliche durchschnittliche Bearbeitungszeit sowie Differenz und prozentuale Differenz der durchschnittlichen Bearbeitungszeit (in Sekunden)
% abgebrochene Interaktionen	Geplanter, berechneter, erforderlicher und tatsächlicher Prozentsatz an abgebrochenen Anrufen.
Service-Level %	Geplanter, berechneter, erforderlicher und tatsächlicher Service-Level in Prozent.
Verschobener Service-Level %	Geplanter, berechneter, erforderlicher und tatsächlicher verschobener Service-Level in Prozent.
Tatsächliche Warteschlange	Die tatsächliche Anzahl von Interaktionen in der Backlog-Warteschlange am Ende des Zeitraums.
ASA (Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit)	Geplante, berechnete, erforderliche und tatsächliche durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit in Sekunden.
Abdeckung (früherer Name: "Geplante Belegschaft")	Anzahl der Agenten, die für jede Aktivität eingeplant sind. Wenn ein Agent nur während eines Teils eines Zeitintervalls arbeitet, zählt nur der Teil, während welchem der Agent arbeitet (gerundet auf die nächstgelegene Minute) zur geplanten Belegschaft. Folglich dürfen diese Werte nur Anteile oder Dezimalstellen sein.
Belegschaft	Anzahl der Agenten, die für jede Aktivität berechnet werden und erforderlich sind. Diese Werte werden der Prognose entnommen und sind immer ganze Zahlen.
Varianz	Geplante und erforderliche Varianz. Optimaler Belegschaftswert für den Zeittakt abzüglich der geplanten Anzahl von Agenten (Gepl.) und der optimale Belegschaftswert für den Zeittakt abzüglich der erforderlichen Anzahl von Agenten (Erford.). Tipp

	<p><i>Optimale Belegschaft</i> ist eine Berechnung, die auf tatsächlichem Interaktionsvolumen, tatsächlicher AHT und den Servicezielen der Prognose basiert. Dieser Wert wird nicht als solcher angezeigt, wird aber zur Berechnung der Varianzwerte verwendet.</p>
Personenzahl	<p>Geplante und tatsächliche Personenzahl. Anzahl der geplanten (Gepl.) und tatsächlich arbeitenden (Tats.) Agenten. Weitere Informationen finden Sie in der Beschreibung zur Personenzahl in der Zusammenfassungsansicht des Master-Dienstplans.</p>

Diese Statistiken werden für einen Zeitraum von 24 Stunden angezeigt (12 Stunden vor und 12 Stunden nach dem aktuellen Zeittakt). Die angezeigten Daten werden automatisch mindestens einmal pro Minute aktualisiert.

Die für künftige Zeittakte angezeigten "tatsächlichen" Werte werden von WFM Web prognostiziert, indem frühere Daten mit der geplanten Prognose verglichen werden. Diese prognostizierten Werte haben keine Auswirkungen auf den Dienstplan und werden nicht gespeichert.

Die geschätzten Werte können Ihnen als Hilfe für Echtzeitänderungen an der Einrichtung Ihres Standorts dienen. So können beispielsweise bei Überbesetzung nicht benötigte Agenten nach Hause geschickt oder bei Unterbesetzung zusätzliche Agenten angefordert werden. Der Dienstplan kann nicht aus den Leistungsansichten heraus geändert werden. Verwenden Sie hierfür die **Intraday-Ansicht des Master-Dienstplans**.

Tipp

Für Zeittakte mit einem Interaktionsvolumen von 0 können Sie die Daten für Service-Level entweder als 0 % oder als 100 % anzeigen. Dies wird in Configuration Server durch den Schlüssel **NoCallsServiceLevel** der Anwendung WFM Server festgelegt (Registerkarte **Optionen** > Abschnitt **PerformanceService**), dessen Wert auf 0 oder 100 festgelegt werden kann. Die Standardeinstellung ist 0.

Leistung – Überwachungsansicht

Verwenden Sie die Überwachungsansicht, um für jede **Leistungsstatistik** basierend auf den letzten Zeittakten ein horizontales Balkendiagramm anzuzeigen. Siehe die **Beschreibungen der Schaltflächen** in der folgenden Abbildung der Werkzeugleiste.



Anzeigen der Überwachungsansicht

1. Wählen Sie in der Modul-Baumstruktur **Leistung > Überwachen**.
Die Überwachungsansicht wird angezeigt. Wenn Sie aus einer anderen Leistungsansicht zu dieser Ansicht gewechselt haben, werden frühere Objektauswahlen beibehalten und die Diagramme für den letzten Zeittakt angezeigt.
2. Wählen Sie in der Objekt-Baumstruktur ein Unternehmen, einen Geschäftsbereich, einen Standort oder eine Aktivität aus.
In der Baumstruktur können Sie unter Geschäftsbereichen deren Standorte einblenden; unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten. Wenn Sie eine neue Auswahl treffen, wird das Diagramm entsprechend aktualisiert.

Verwenden der Überwachungsansicht

Die Überwachungsansicht zeigt so viele Diagramme an, wie gleichzeitig auf dem Bildschirm angezeigt werden können. Verwenden Sie die Bildlaufleiste auf der rechten Seite, um Diagramme für zusätzliche Statistiken anzuzeigen.

Jedes Diagramm zeigt tatsächliche Daten und entweder prognostizierte Daten oder geplante und erforderliche Daten an. Die angezeigten Daten werden automatisch im 15-Minuten-Zeittakt aktualisiert und repräsentieren die Werte des jüngsten Zeittakts.

Die Legende (am unteren Ende) gibt an, welche Farbe für die einzelnen Datenkategorien verwendet wird. Neben den einzelnen Datenbalken ist der numerische Wert des Diagrammwerts angegeben. Folgende Abkürzungen sind ebenfalls angegeben:

- "T" für tatsächliche Daten,
- "P" für prognostiziert
- "G" für geplant
- "E" für erforderlich

Tipp

Geplante Kennzahlen wie etwa "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit" (Sek.), "Geplanter Service-Level in Prozent" usw. beschreiben, welche Ziele Sie basierend auf der Anzahl von geplanten Agenten erreichen sollten.

Falls für eine Statistik Alarmer konfiguriert wurden, wird bei einer Überschreitung der konfigurierten Abweichung des Alarms neben dem Diagramm eine rote ALARMMELDUNG angezeigt.

Optionen für erforderliche Daten

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste verwenden (diese Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Erforderliche anzeigen	Schaltet die Anzeige der "erforderlichen" Daten in einigen Statistikdiagrammen ein und aus. (Hierbei handelt es sich um eine Umschaltoption: Eine dunklere Farbe der Schaltfläche oder ein Häkchen neben der Option im Menü Aktionen zeigt an, dass die Option ausgewählt ist. Klicken Sie erneut auf die Option, um die Auswahl aufzuheben.)
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Diese Schaltfläche wird aktiviert, wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich in der Objekt-Baumstruktur auswählen. Wenn Sie auf diese Schaltfläche klicken, werden Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität angezeigt. Wenn Sie für diese Option "Ein" festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.

Ansicht "Leistung Intraday"

Verwenden Sie die Intraday-Ansicht, um in einem Raster Leistungsstatistiken (sowohl summiert als auch detailliert) anzuzeigen. Siehe die [Beschreibungen der Schaltflächen](#) in der folgenden Abbildung der Werkzeugleiste.



Anzeigen der Intraday-Ansicht

1. Wählen Sie in der Modul-Baumstruktur **Leistung > Intraday**.
Die Intraday-Ansicht wird angezeigt. Wenn Sie aus einer anderen Leistungsansicht zu dieser Ansicht gewechselt haben, werden frühere Auswahlen in der Objekt-Baumstruktur beibehalten und die entsprechenden Statistiken angezeigt.
2. Wählen Sie in der Objekt-Baumstruktur ein Unternehmen, einen Geschäftsbereich, eine Multi-Site-Aktivität, eine Aktivitätsgruppe, einen Standort oder eine Aktivität aus.
In der Baumstruktur können Sie unter Geschäftsbereichen ihre Standorte, Aktivitätsgruppen und Multi-Site-Aktivitäten einblenden; unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten. Wenn Sie in der Objekt-Baumstruktur eine neue Auswahl getroffen haben, wird das Raster entsprechend aktualisiert.

Festlegen der Zeitzone, der Unterteilung und des Datums

Verwenden Sie die Steuerungen für "Zeitzone", "Unterteilung" und "Datum" (im oberen Bereich), um das Diagramm anzupassen:

- Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Zeitzone**, um die Zeitzone auszuwählen, die Sie im Diagramm und im Raster anzeigen möchten.
- Verwenden Sie die [Steuerelemente zur Datumsauswahl](#), um das Datum auszuwählen, das Sie im Diagramm und im Raster anzeigen möchten.
- Verwenden Sie die Dropdown-Liste **Unterteilung**, um das Zeitintervall für die horizontale Achse des Diagramms und auch für die Zeittakte in der [Tabelle unterhalb des Diagramms](#) auszuwählen: **60 min** (Minuten), **30 min** oder **15 min**.

Interpretieren und Konfigurieren des Diagramms

Standardmäßig wird ein Diagramm für die Statistikkategorie "Interaktionsvolumen" (IV) angezeigt.

- Um zur Diagrammansicht entsprechend einer anderen Statistik zu wechseln, wählen Sie die Statistik aus der Dropdown-Liste **Daten anzeigen für:** über dem Diagramm aus. Die Auswahlmöglichkeiten in der Dropdown-Liste entsprechen den Spalten, die im Raster unter dem Diagramm angezeigt werden.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Erforderliche anzeigen**, um die Anzeige der erforderlichen Daten im Diagramm ein- und auszuschalten.

Zeiten werden im Diagramm auf der horizontalen Achse angezeigt, Werte auf der vertikalen Achse. Die Legende (unter dem Diagramm) gibt an, welche Farbe für welche Datenkategorie verwendet wird.

Ablesen von Werten und Navigieren im Raster

Für jede Statistik zeigt das Raster tatsächliche Werte im Vergleich zu prognostizierten oder geplanten und erforderlichen Werten an. Die angezeigten Daten werden automatisch im 15-Minuten-Zeittakt aktualisiert und repräsentieren die Werte des jüngsten Zeittakts. Die **Zeilen** des Rasters zeigen Zeittakte an, die **Spalten** Statistikkategorien. Der aktuelle Zeittakt ist durch einen gelben Hintergrund gekennzeichnet.

Standardmäßig zeigt das Raster eine scrollbare Ansicht, welche 12 Stunden vor und 12 Stunden nach dem aktuellen Zeittakt darstellt. Sie können das Raster aber auch so konfigurieren, dass die Ansicht "Ganzer Tag" angezeigt wird, die Ihnen alle Zeittakte des aktuellen Tages von Mitternacht bis Mitternacht präsentiert.

- Um die Ansicht "Aktueller Tag" zu verwenden, wählen Sie **Ganzen Tag zeigen** aus dem Menü **Aktionen**.

Tipp

Wenn WFM für einen bestimmten Zeittakt keinen Wert berechnen kann oder in den Prognoseansichten noch kein Wert dafür eingegeben wurde, bleibt die Zelle leer.

Rasterzeilen

Das Raster verfügt über folgende Zeilen, die in der Spalte **Zeittakt** beschriftet sind:

Erste Zeile (--)	Die erste Zeile enthält für jede Statistik zusammenfassende Werte (gesammelte Gesamt- oder Durchschnittswerte), die vom ersten im Raster angezeigten Zeittakt bis zum aktuellen Zeittakt berechnet werden.
Zeittaktzeilen (nummeriert)	Die restlichen Zeilen zeigen 15-, 30- oder 60-Minuten-Zeittakte an. Es sind Daten für 24 Stunden vorhanden, die wie folgt angezeigt werden können: 12 Stunden vor und 12 Stunden nach dem aktuellen Zeittakt (scrollbare Ansicht) oder von Mitternacht bis Mitternacht des aktuellen Tages (Ansicht "Aktueller Tag"). Die scrollbare Ansicht ist

	<p>die Standardansicht.</p> <p>Verwenden Sie die Bildlaufleiste auf der rechten Seite, um weitere Zeittakte anzuzeigen. Ein gelber Balken kennzeichnet den aktuellen Zeittakt.</p>
--	--

Rasterspalten

In den restlichen Spalten des Rasters werden folgende Statistiken und Unterkategorien angezeigt (diese Statistiken sind in allen Ansichten vorhanden und werden in der Übersicht über "**Leistung**" beschrieben):

- Interaktionsvolumen
- AHT
- Abgebrochene Interaktionen
- Service-Level
- Verschobener Service-Level
- Tatsächliche Warteschlange
- ASA
- Abdeckung
- Erforderliche Belegschaft
- Varianz
- Personenzahl

Erwartungswerte

Für "Interaktionsvolumen" und "AHT" werden künftige "tatsächliche" Zeittaktwerte basierend auf dem Verhältnis von vorherigen tatsächlichen/prognostizierten Werten von Moment zu Moment prognostiziert. Für die anderen Spalten werden Werte für künftige Zeittakte basierend auf erwartetem IV und erwarteter AHT prognostiziert. Diese Erwartungswerte werden durch Ist-Werte ersetzt, wenn die angezeigten Daten aktualisiert werden.

"Anzeigen", "Kopieren/Einfügen" und "Andere Optionen"

In der Intraday-Ansicht stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- **Ändern** Sie die Größe der Rasterspalten, um den Inhalt besser anzeigen zu können.
- Sie können Daten aus dem Raster in die Zwischenablage kopieren und anschließend in eine andere Anwendung einfügen.
 1. Klicken Sie oder verwenden Sie die Tabulatortaste oder die Pfeiltasten, um das Auswahlfeld in eine oder mehrere Tabellenzellen zu verschieben.

2. Wählen Sie **Bearbeiten** > **Kopieren** oder verwenden Sie das Tastenkürzel Ihres Betriebssystems für "Kopieren" (z. B. Strg+C oder Befehlstaste+C).

Werkzeugleiste und Menü "Aktionen"

Sie können die folgenden Schaltflächen in der Werkzeugleiste verwenden (diese Befehle sind auch im Menü **Aktionen** verfügbar):

Symbol	Name	Beschreibung
	Was-wäre-wenn	Öffnet das Fenster Was-wäre-wenn für die Berechnung von "Was-wäre-wenn"-Szenarien basierend auf den ausgewählten Zeittaktdaten.
	Multi-Site-Aktivitäten verwenden	Diese Schaltfläche ist standardmäßig aktiviert, wenn Sie eine Multi-Site-Aktivität oder einen Geschäftsbereich in der Objekt-Baumstruktur auswählen. Wenn Sie für diese Option "Ein" festlegen, behält WFM Ihre letzte Auswahl in der aktuellen Ansicht und in allen anderen Ansichten mit Multi-Site-Aktivitäten bei, sodass Sie zum Anzeigen von Daten für die ausgewählte Multi-Site-Aktivität nicht jedes Mal erneut darauf klicken müssen.
	Ganzen Tag zeigen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um von einer scrollbaren Ansicht (12 Stunden vor und 12 Stunden nach dem aktuellen Zeittakt) zu einer Ansicht "Aktueller Tag" (von Mitternacht bis Mitternacht des aktuellen Tages) umzuschalten.
	Gesamtprognosewerte für ganzen Tag	<p>Wenn ausgewählt, werden Gesamtwerte der oberen Zeile des Rasters unter Verwendung der tatsächlichen Leistungsdaten (über der horizontalen gelben Linie angezeigt, die die aktuelle Zeitnische angibt) und der Prognosedaten (unter der Linie angezeigt) berechnet:</p> <p>Wenn nicht ausgewählt, werden die Gesamtwerte der oberen Zeile des Rasters unter ausschließlicher Verwendung der tatsächlichen Leistungsdaten berechnet.</p> <p>Tipp Diese Option bestimmt nur, wie die</p>

Symbol	Name	Beschreibung
		Zeile der Gesamtwerte unter Verwendung der aktuell angezeigten Daten berechnet wird.
	Auf aktuellen Tag verschieben	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die Daten für den heutigen Tag anzuzeigen.
	Optionen	Zeigt das Dialogfeld "Leistungsoptionen" mit einer Liste von Statistiken an, die im Raster angezeigt werden können.

Ansicht "Leistungsalarne"

Verwenden Sie die Ansicht "Leistungsalarne", um visuelle Alarmmeldungen für nicht akzeptable Leistungswerte zu konfigurieren.

Die Funktion "Alarne" verwendet die Master-Prognose- und Master-Dienstplandaten als Grundlage für akzeptable Leistungswerte.

Wenn gegen benutzerdefinierte Leistungsgrenzen verstoßen wird (wenn z. B. zu viele Interaktionen abgebrochen werden oder die Service-Level zu stark abfallen), werden Standortleiter durch eine Alarmmeldung in der Überwachungsansicht davon in Kenntnis gesetzt, dass eventuell ein Eingreifen erforderlich ist.

So konfigurieren Sie Alarne:

1. Wählen Sie in der Modul-Baumstruktur **Leistung > Alarne**.
Die Alarmanzeige wird angezeigt. Wenn Sie aus einer anderen Leistungsansicht zu dieser Ansicht gewechselt haben, werden frühere Auswahlen in der Objekt-Baumstruktur beibehalten. Die Tabelle **Abweichung** wird allen Alarneinstellungen gemäß aktualisiert, die für diese Auswahl bereits vorgenommen wurden.
2. Um für einen anderen Geschäftsbereich, einen anderen Standort oder eine andere Aktivität einen Alarm festzulegen, nehmen Sie in der Objekt-Baumstruktur die entsprechende Auswahl vor.
Sie können unter Geschäftsbereichen die zugehörigen Aktivitätsgruppen und Standorte und unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten einblenden. Wenn Sie eine neue Auswahl treffen, wird die Tabelle **Abweichung** entsprechend aktualisiert.
3. Aktivieren Sie in der Tabelle **Abweichung** neben jeder Statistikkategorie, für die eine Alarmmeldung erfolgen soll, das Kontrollkästchen **Alarne**. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen für Kategorien, für die kein Alarm gegeben werden soll.
4. Legen Sie für die ausgewählten Statistikkategorien das Minimum (%) und das Maximum (%) für die zulässige Abweichung fest.
Klicken Sie hierfür in die entsprechenden Spalten und geben Sie die Grenzwerte ein. Diese Grenzwerte definieren die Varianz, bei deren Überschreiten eine Alarmmeldung angezeigt wird. Nehmen Sie beispielsweise an, dass Sie für die durchschnittliche Bearbeitungszeit 3,0 als "Minimum (%)" und 5,0 (%) als "Maximum (%)" angeben. In diesem Fall wird eine Alarmmeldung angezeigt, wenn die AHT die in der Prognose festgelegte Zeit um 3 Prozent unter- bzw. 5 Prozent überschreitet.
5. Klicken Sie auf **Anwenden**. (Um die Änderungen zu verwerfen, klicken Sie auf **Abbrechen**.)
6. Sie können auch für andere Geschäftsbereiche, Aktivitätsgruppen, Standorte oder Aktivitäten Alarne konfigurieren.
Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 5 für beliebig viele Objekte aus der Objekt-Baumstruktur. Wenn Sie eine neue Auswahl vornehmen, ohne zuvor auf **Anwenden** geklickt zu haben, werden Sie in einem Dialogfeld gefragt, ob Sie die Änderungen speichern (**Ja**), verwerfen (**Nein**) oder mit derselben Auswahl weiterarbeiten (**Abbrechen**) möchten.
7. Wählen Sie aus der Objekt-Baumstruktur eine andere Ansicht aus, um die Ansicht "Alarne" zu schließen.

Dialogfeld "Leistungsoptionen"

Durch Auswahl der Schaltfläche **Optionen** in der Ansicht "Leistung Intraday" wird das Dialogfeld **Optionen** geöffnet, das eine Verzeichnisbaumstruktur der Statistiken enthält, die im Raster angezeigt werden können. Standardmäßig sind alle ausgewählt. Aktivieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen, um einzelne Statistiken zu löschen oder auszuwählen. An der Baumstruktur oben befindet sich ein Kontrollkästchen, mit dem Sie alle Statistiken auf einmal auswählen oder die Auswahl aller Statistiken aufheben können.

Klicken Sie auf **OK**, um Ihre Änderungen zu übernehmen, oder auf **Abbrechen**, um sie zu verwerfen.

Das Fenster "Was-wäre-wenn"

Verwenden Sie das Fenster "Was-wäre-wenn", um **sofort zu analysieren**, wie sich Änderungen an bestimmten Statistiken auf andere Faktoren auswirken würden.

So öffnen Sie das Fenster "Was-wäre-wenn":

1. Wählen Sie eine Aktivität im Modul **Leistung Intraday** aus.
2. Wählen Sie im Datenraster einen Zeittakt aus.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Was-wäre-wenn** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.

Sobald das Fenster geöffnet wurde, können Sie bestimmte im Fenster angezeigte Werte ändern, um Was-wäre-wenn-Berechnungen durchzuführen.

Im **Was-wäre-wenn**-Fenster werden folgende Statistiken präsentiert (diese Statistiken sind in allen Ansichten vorhanden und werden **in der Übersicht über "Leistung"** umfassend beschrieben):

- Interaktionsvolumen
- AHT
- Abgebrochene Interaktionen
- Service-Level
- Verschobener Service-Level
- Tatsächliche Warteschlange
- ASA
- Abdeckung
- Erforderliche Belegschaft
- Varianz
- Personenzahl

Interaktionsvolumen	Der Anfangswert ist das prognostizierte Interaktionsvolumen aus der Master-Prognose . Geben Sie einen Wert größer null ein.
AHT (Durchschnittliche Bearbeitungszeit)	Der Anfangswert ist die prognostizierte AHT aus der Master-Prognose . Geben Sie einen Wert größer null ein.
Prozentsatz abgebrochener Interaktionen	Der Anfangswert ist der geplante Prozentsatz an abgebrochenen Anrufen. Geben Sie einen Wert größer 0 und kleiner 100 ein. Wenn Sie keinen Wert eingeben, wird der Prozentsatz an abgebrochenen Anrufen nicht in der Was-wäre-wenn-Berechnung berücksichtigt.

Service-Level (in Prozent)	Der Anfangswert ist der geplante Service-Level-Prozentsatz. Geben Sie einen Wert größer 0 und kleiner 100 ein. Wenn Sie keinen Wert eingeben, wird der Service-Level nicht in der Was-wäre-wenn-Berechnung berücksichtigt.
ASA (Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit)	Der Anfangswert ist die geplante durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit. Geben Sie einen Wert größer null ein. Wenn Sie keinen Wert eingeben, wird die ASA nicht in der Was-wäre-wenn-Berechnung berücksichtigt.
Abdeckung (früherer Name "Geplante Belegschaft")	Der Anfangswert ist die geplante Abdeckung. Geben Sie einen Wert größer null ein.
Servicezeit (Sek.)	Wird aus der Master-Prognose abgerufen. Wird im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose konfiguriert.
Durchschnittliche Abbruchzeit (Sek.)	Wird aus der Master-Prognose abgerufen. Wird im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose konfiguriert.
Indirekt belegte Zeit (%)	Wird aus der Master-Prognose abgerufen. Wird im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose konfiguriert.
Maximale Auslastung (%):	Wird aus der Master-Prognose abgerufen. Wird im Assistenten für die Erstellung einer Belegschaftsprognose konfiguriert.

Außerdem werden in diesem Fenster folgende Parameter aus Ihrer Prognose angezeigt, falls eine Prognose erstellt wurde (andernfalls wird hier nichts angezeigt):

- Servicezeit
- Durchschnittliche Abbruchzeit
- Indirekt belegte Zeit
- Maximale Auslastung

Um Was-wäre-wenn-Szenarien berechnen zu können, muss Folgendes vorhanden sein:

- Veröffentlichte Prognosewerte für Interaktionsvolumen und AHT (die die ersten beiden Felder des Fensters initialisieren), Nichtannahme, Service-Level, ASA, indirekt belegte Zeit und Maximale Auslastung.
- Ein veröffentlichter Belegschaftsplan, der Berechnungen bezüglich der geeigneten Belegschaft ermöglicht. (Dadurch wird das Feld "Abdeckung" des Fensters initialisiert.)

Berechnen von Was-wäre-wenn-Szenarien

Sie können Was-wäre-wenn-Szenarien für die Gruppe von Service-Level-Statistiken ("Abgebrochene Anrufe", "Service-Level" und "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit") oder für den Deckungs-Level berechnen.

Berechnen von "Abgebrochene Anrufe", "Service-Level" und "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit"

1. Geben Sie in die Textfelder **Interaktionsvolumen** und **AHT** Werte ein.
2. Geben Sie in das Textfeld **Abdeckung** Werte ein.
Geben Sie Werte in alle diese Textfelder ein, damit die Berechnungen erfolgreich durchgeführt werden.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berechnen** neben dem Textfeld **Service-Level**.

Das Fenster zeigt die erwarteten Auswirkungen der Änderungen auf "Abgebrochene Anrufe", "Service-Level" und "ASA" an. Falls ein Feld leer ist, sind für die entsprechende Statistik für diesen Zeittakt keine Daten vorhanden.

Berechnen von Abdeckungsszenarien

1. Geben Sie in die Textfelder **Interaktionsvolumen** und/oder **AHT** Werte ein.
2. Geben Sie in die Textfelder **Abgebrochene Anrufe**, **Service-Level** und/oder **ASA** Werte ein. Geben Sie für eine erfolgreiche Berechnung mindestens in eines dieser Textfelder einen Wert ein.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Berechnen** neben dem Textfeld **Abdeckung**.

Das Fenster zeigt die erwarteten Auswirkungen der Änderungen auf die Abdeckung an.

Schließen des Fensters "Was-wäre-wenn"

Wenn die Berechnungen abgeschlossen sind, klicken Sie auf **Schließen**.

Soll/Ist-Vergleich

Verwenden Sie das Modul **Soll-/Ist-Vergleich**, um in Echtzeit zu überwachen, ob Agenten den Dienstplan einhalten. Sie können Soll-/Ist-Vergleichsdaten in der **Detailansicht** (Tabelle) oder in der **Grafikansicht** (Kreisdiagramm) anzeigen.

Jede Ansicht aktualisiert ihre jeweiligen Daten in dem Zeitintervall, das für die Option **RefreshTime** des Objekts in der WFM Web-Anwendung (Registerkarte **Optionen** > Bereich **Soll-/Ist-Vergleich**) angegeben ist. Das kürzeste Aktualisierungsintervall, das Sie konfigurieren können, beträgt eine Sekunde. Genesys empfiehlt, dass Sie das Aktualisierungsintervall auf die kürzeste zulässige Zeit einstellen (z. B. 20 Sekunden), da sich ein kürzeres Aktualisierungsintervall auf die Systemgesamtleistung auswirkt.

Agenteninformationen werden automatisch aktualisiert, wenn sich die Daten im Configuration Server ändern.

So erzwingen Sie die Anzeige von aktualisierten Informationen in der jeweiligen Anzeige:

- Klicken Sie auf **Aktualisieren**.

Soll-/Ist-Vergleich an Mehrkanal-Standorten

WFM erstellt den Soll-/Ist-Vergleich von Agenten durch Vergleich des Kanal-Echtzeitstatus der Agenten einschließlich Grundcodes mit den geplanten Status für denselben Kanal innerhalb eines festgelegten Zeitraums. Wenn mindestens ein geplanter Status für diesen Kanal dem Echtzeitstatus des Kanals entspricht, bewegt sich der Agent innerhalb der erlaubten Parameter.

Personenzahl für Aktivitäten an Mehrkanal-Standorten

WFM berechnet die Agenten-Personenzahl für Aktivitäten wie folgt: Wenn die Aktivität zu einer Planstatusgruppe eines Kanals gehört, wird der Agent nur dann für die Aktivität gezählt, wenn er oder sie den Regeln für den Soll-/Ist-Vergleich für diesen Kanal entspricht. Wenn ein Agent sich insgesamt nicht innerhalb der erlaubten Parameter bewegt, aber die Anforderungen für einen Kanal erfüllt, wird er zur Personenzahl für die Aktivitäten dieses Kanals hinzugezählt.

Soll-/Ist-Vergleich-Berechnungen

WFM kann Soll-/Ist-Vergleiche für Agenten für einzelne Kanäle oder für mehrere Kanäle gleichzeitig erstellen. An Standorten mit Dienstplanstatusgruppen für mehrere Kanäle erstellt WFM den Soll-/Ist-Vergleich von Agenten durch Vergleichen des Kanal-Echtzeitstatus der Agenten einschließlich Grundcodes mit den Dienstplanstatus für denselben Kanal innerhalb eines festgelegten Zeitraums. Wenn mindestens ein geplanter Status für diesen Kanal dem Echtzeitstatus des Kanals entspricht, bewegt sich der Agent innerhalb der erlaubten Parameter.

Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einzelnen Kanal

Die Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einen einzelnen Kanal erfolgt folgendermaßen:

1. WFM ordnet den Echtzeitstatus des Agenten und den Grundcode zu. Bei mehr als einem Grundcode gibt es mehr als eine Status-Grundcode-Zuordnung. Wenn kein Grundcode vorliegt, verwendet WFM nur den Status zur Zuordnung. Wenn ein Agent zum Beispiel den Echtzeitstatus `WaitingForNextCall` mit den Grundcodes `r1` und `r2` hat, ordnet WFM für den Soll-/Ist-Vergleich `WaitingForNextCall + r1` und `WaitingForNextCall + r2` zu.
2. WFM ermittelt dann alle Dienstgruppenstatuspläne, bei denen zumindest ein Agenten-Echtzeitstatus aus **Schritt 1** innerhalb der erlaubten Parameter liegt. Daraufhin wird eine Liste der Dienstplanstatusgruppen erstellt, die dem Status basierend auf der Konfiguration der Statusgruppen für Dienstpläne zugeordnet sind.
3. WFM bezieht alle geplanten Status aus dem aktuellen Agentendienstplan und ordnet sie den Statusgruppen für Dienstpläne zu.
4. WFM ruft dann alle Statusgruppen für Dienstpläne aus **Schritt 3** ab.
5. Dann werden die Statusgruppen für Dienstpläne aus **Schritt 2** und **Schritt 4** übereinandergelegt. Wenn es Überschneidungen gibt, bewegt sich der Agent innerhalb der erlaubten Parameter.

Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für mehrere Kanäle

Die Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für mehrere Kanäle erfolgt so:

1. Ähnlich wie in **Schritt 1 unter "Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einzelnen Kanal"** ordnet WFM den Echtzeitstatus des Agenten + Grundcode zu. Neben dem aggregierten Agentenstatus fügt WFM aber auch noch einzelne Echtzeitstatus für die einzelnen am Standort konfigurierten Kanäle hinzu. (Es ist möglich, dass Agenten für einzelne Kanäle keinen Status haben.) Bei Verwendung von Grundcodes kann WFM verschiedene Status-Grundcode-Paare für jeden Kanal und den aggregierten Status zuordnen.
2. Ähnlich wie in **Schritt 2 unter "Soll-/Ist-Vergleich-Berechnung für einzelnen Kanal"** ordnet WFM Dienstplanstatusgruppen zu, die innerhalb der erlaubten Parameter für den aggregierten Status liegen.

Darüber hinaus findet WFM aber auch noch einen weiteren Satz an Dienstplanstatusgruppen für jeden Kanal. WFM berücksichtigt bezüglich der Sollerfüllung für den Status des Kanals nur Dienstplanstatusgruppen, die einem bestimmten Kanal eindeutig zugewiesen sind. Dienstplanstatusgruppen ohne Kanal werden für die Sollerfüllung des aggregierten Agentenstatus berücksichtigt.

3. WFM bezieht alle geplanten Status aus dem aktuellen Agentendienstplan und ordnet sie den Statusgruppen für Dienstpläne zu.
4. WFM ruft dann alle Statusgruppen für Dienstpläne aus [Schritt 3](#) ab.
5. Dann werden die Datensätze der Statusgruppen für Dienstpläne aus [Schritt 2](#) und [Schritt 4](#) für jeden Kanal einzeln übereinandergelegt. Wenn die Datensätze leer sind oder es Überschneidungen gibt, bewegt sich der Agent innerhalb der erlaubten Parameter für den Kanal. Bezüglich des aggregierten Agentenstatus geht WFM von der Einhaltung der erlaubten Parameter aus, wenn entweder die Paarung aus [Schritt 4](#) leer ist oder es bei [Schritt 2](#) und [Schritt 4](#) zu Überschneidungen kommt. Für WFM bewegt sich ein Agent innerhalb der erlaubten Parameter, wenn er sich für alle Kanäle und den aggregierten Status innerhalb der erlaubten Parameter bewegt.

Der Mehrkanal-Algorithmus kann auch zu einem Booleschen Schluss kommen, das heißt, der Agent liegt entweder innerhalb oder der erlaubten Parameter. Damit ein Agent sich innerhalb der erlaubten Parameter befindet, muss er sich jedoch für jeden Kanal, für den er eingeplant ist oder für den er einen Echtzeitstatus erhält, innerhalb der erlaubten Parameter befinden. Wenn der Agent für Status ohne Kanalbezug eingeplant ist, muss er sich innerhalb der erlaubten Parameter für diese Status befinden. Siehe das Beispiel in [Anwendungsfall: Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich](#).

Anwendungsfall: Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich

Dieser Anwendungsfall basiert auf der Dienstplanstatusgruppen-Konfiguration in [Anwendungsfall: Erfassung von Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleichen](#).

Übersicht	Echtzeitstatus	Geplante Status	Soll/Ist-Vergleich
Agent bearbeitet nur Anrufe, ist aber für E-Mails und Anrufe eingeplant.	Agentenstatus: CallInbound DN-E-Mail: NotReady DN 2323: CallInbound	E-Mail-Aktivität, Anrufaktivität	Außerhalb der erlaubten Parameter
Agent bearbeitet E-Mails und Anrufe, ist aber nur für E-Mails eingeplant.	Agentenstatus: CallInbound DN-E-Mail: wartet auf nächsten Anruf DN 2323: CallInbound	E-Mail-Aktivität	Außerhalb der erlaubten Parameter
Agent macht Pause.	Agentenstatus: NotReady DN-E-Mail: NotReady DN 2323: NotReady	Pause	Einhaltung

Berechnung der Agenten-Personenzahl

WFM berechnet die Agenten-Personenzahl für Aktivitäten wie folgt: Wenn die Aktivität zu einer

Planstatusgruppe eines Kanals gehört, wird der Agent nur dann für die Aktivität gezählt, wenn er oder sie den Regeln für den Soll-/Ist-Vergleich für diesen Kanal entspricht. Wenn ein Agent sich insgesamt nicht innerhalb der erlaubten Parameter bewegt, aber die Anforderungen für einen Kanal erfüllt, wird er zur Personenzahl für die Aktivitäten dieses Kanals hinzugezählt.

Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht

Verwenden Sie die Ansicht "Soll-/Ist-Vergleich-Details", um den Einhaltungstatus einzelner Agenten zu prüfen.

Anzeigen der Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht

So zeigen Sie die Detailansicht an:

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Modul-Baumstruktur das Modul **Soll-/Ist-Vergleich > Details**.
 - Oder wählen Sie in der **Soll-/Ist-Vergleich-Grafikansicht** aus der Dropdown-Liste **Soll-/Ist-Vergleich** (am rechten Rand der Werkzeugleiste) das Modul **Details** aus.
2. Wählen Sie in der Objekt-Baumstruktur die gewünschten Teams oder Agenten aus, und klicken Sie auf **Daten einholen**.

Wenn Sie zuvor Teams oder Agenten in der **Soll-/Ist-Vergleich-Grafikansicht** ausgewählt haben, bleibt diese Auswahl erhalten. Bei Bedarf kann diese auch geändert werden. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können einen gesamten Standort oder mehrere Standorte innerhalb eines Geschäftsbereichs oder eine beliebige Kombination von Agenten und Teams in einem Geschäftsbereich auswählen. Für unabhängige Standorte können Sie den gesamten Standort oder eine beliebige Anzahl von Teams und Agenten innerhalb des Standorts auswählen.

Tipp

Die Auswahl eines Standorts oder die Auswahl von Teams/Agenten in einem anderen Geschäftsbereich löscht jede vorherige Auswahl innerhalb des ersten Geschäftsbereichs. Bei unabhängigen Standorten löscht die Auswahl eines anderen Standorts oder die Auswahl von Teams/Agenten jede von Ihnen unter dem ersten Standort vorgenommene Auswahl.

In der "Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht" können Sie Einzelheiten zum Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich aufrufen, indem Sie in der ersten Spalte der gewünschten Zeile auf den Pfeil zum Erweitern der Zeile klicken. Weitere Informationen finden Sie unter "**Soll-/Ist-Vergleich nach Kanal**".

Die Tabelle **Details** wird mit Soll-/Ist-Vergleichsdaten für die ausgewählten Agenten und/oder Teams gefüllt.

Lesen der Detailtabelle

Die Tabellenspalten listen für jeden Agenten die folgenden Informationen auf:

- Nachname und Vorname
- Team
- Geplante Statusgruppe
- Aktueller Status
- Dauer der Nicht-Einhaltung
- Kanäle (optional – verwenden Sie das Dialogfeld **Detailoptionen**, um diese Spalte auszuwählen, wenn Sie sie anzeigen möchten)
- Einhaltungstatus (optional – verwenden Sie das Dialogfeld **Detailoptionen**, um diese Spalte auszuwählen, wenn Sie sie anzeigen möchten)
- Startzeit der Schicht (optional – Verwenden Sie das Dialogfeld **Detailoptionen**, um diese Spalte auszuwählen, wenn Sie sie anzeigen möchten)

Tipp

Wenn Sie die Spalte **Schichtbeginn** aufnehmen, ein Agent aber keine Schicht besitzt, so ist die Zelle für den Agenten in dieser Spalte leer.

- Standort (optional – Verwenden Sie das Dialogfeld **Detailoptionen**, um diese Spalte auszuwählen, wenn Sie sie anzeigen möchten)

Farben kennzeichnen für jeden Agenten den Grad der Nicht-Einhaltung: "Einhaltung", "Nicht-Einhaltung" oder "Schwerwiegende Nicht-Einhaltung" (d. h. die Nicht-Einhaltung dauert länger als die definierte Schwelle zulässt.) Die Legende unter der Tabelle gibt die Bedeutung jeder Farbe an.

Anpassen der Tabelle

Sie können die Tabellenanzeige mithilfe folgender Optionen ändern:

- Standardmäßig werden alle Agenten nach ihrer Nicht-Einhaltung eingestuft. Daher wird der Agent mit der längsten Dauer für Nicht-Einhaltung am Beginn der Liste aufgeführt. Sie können die Anzeige nach verschiedenen Spalten (außer **Geplante Statusgruppe**) sortieren, indem Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift klicken.
- Um die angezeigten Informationen nach Status oder Grundcode (Hilfscod) zu **filtern**, klicken Sie auf die Schaltfläche **Filter** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste oder wählen Sie **Einstellungen** im Menü **Aktionen**.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Optionen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste oder wählen Sie **Optionen** im Menü **Aktionen**, um zu ändern, welche Spalten angezeigt werden.
- Agentennamen werden nicht angezeigt, wenn die folgende Option in der WFM Web-Anwendung auf **true** (wahr) eingestellt ist: Registerkarte **Optionen** > Abschnitt **Optionen** > **HideNames**.
- Die Anzeige wird in einem benutzerdefinierten Intervall aktualisiert (siehe "**Soll-/Ist-Vergleich – Übersicht**").

Soll-/Ist-Vergleich nach Kanal

Wenn Agenten an einem bestimmten Standort an mehreren Medienkanälen arbeiten, können Sie Echtzeitstatus, Dienstplanstatus und Unterstatus zum Soll-/Ist-Vergleich für jeden Kanal einzeln anzeigen. Die optionalen Spalten **Dauer der Nichteinhaltung** und **Kanäle** zeigen Zeitintervall und Name der Kanäle an, bei denen ein Agent vom Sollwert abweicht. Ein Agent kann zu jedem Zeitpunkt bei mehr als einem Kanal vom Sollwert abweichen. Wenn ein Agent sich innerhalb der erlaubten Parameter bewegt, ist die Spalte **Kanäle** auf der aggregierten Ebene leer.

Anzeigen der Echtzeit-Soll-/Ist-Vergleiche pro Kanal

Einzelheiten zum Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich für einen bestimmten Agenten können Sie in der Ansicht **Soll-/Ist-Vergleich-Details** aufrufen: Klicken Sie in der ersten Spalte der Zeile auf den Pfeil, um die Zeile zu erweitern und den Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich anzuzeigen. Die erweiterten Zeilen enthalten Informationen zu den einzelnen Kanälen sowie den aggregierten Soll-/Ist-Vergleich des gewählten Agenten.

In der nachfolgenden **Abbildung** (zum Vergrößern klicken) arbeiten vier Agenten (Person721, Person719, Person717 und lonelyAgent) an mehreren Kanälen. Die erweiterte Zeile zeigt die Dauer der Abweichung vom Sollwert für jeden Kanal.

Der aggregierte Status wird in der ersten Reihe angezeigt. Abhängig von der Konfiguration der Dienstplanstatusgruppe ist dies mitunter die einzige Zeile. Das Dialogfeld zeigt alle Kanäle unabhängig vom Soll-/Ist-Vergleich an. Wenn das Dialogfeld geöffnet ist, werden die Daten bei jeder Aktualisierung der Soll-/Ist-Vergleich-Hauptansicht aktualisiert.

The screenshot shows a software interface with a table. The table has several columns, including agent names and various status metrics. The table is mostly red, indicating a deviation from the target value. A legend at the bottom indicates 'Keine' (None) for the red color.

Keine

Abbildung: Details zu Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich

Dialogfeld "Filter für Soll-/Ist-Vergleiche"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Filter für Soll-/Ist-Vergleiche**, um die im Bereich "Daten" angezeigten Objekte zu filtern.

1. Klicken Sie in der **Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht** oder in der **Soll-/Ist-Vergleich-Grafikansicht** auf die Schaltfläche **Filter** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste oder wählen Sie **Filter** aus dem Menü **Aktionen**. Das Dialogfeld **Filter für Soll-/Ist-Vergleiche** wird angezeigt. Dieses enthält vier Registerkarten, die vier verschiedene Möglichkeiten zur Filterung der im Bereich **Daten** angezeigten Daten ermöglichen:
 - **Geplante Statusgruppen**—Auf dieser Registerkarte wird die hierarchische Liste der Objekte entsprechend der aktuellen Auswahl im Bereich **Objekt** angezeigt:
 - "Geschäftsbereich" (GB) - "Standorte" - "Dienstplanstatusgruppen", wenn die Auswahl im Bereich "Objekt" ein Geschäftsbereich oder mehrere Standorte ist.
 - "Standort" - "Dienstplanstatusgruppen", wenn die Auswahl nur ein Standort ist.
 - **Genesys-Status**—Auf dieser Registerkarte werden alle möglichen Genesys-Status angezeigt.
 - **Soll-/Ist-Vergleich-Status**—Auf dieser Registerkarte werden alle vier möglichen Status angezeigt: "Einhaltung", "Nicht-Einhaltung", "Schwerwiegende Nicht-Einhaltung" und "Keine Informationen".
 - **Aktivitäten**—Auf dieser Registerkarte wird die hierarchische Liste der Objekte entsprechend der aktuellen Auswahl im Bereich "Objekt" angezeigt:
 - "Geschäftsbereich"- "Standorte"- "Aktivitäten", wenn die Auswahl im Bereich "Objekt" ein Geschäftsbereich oder mehrere Standorte ist.
 - "Standort"- "Aktivitäten", wenn die Auswahl im Bereich "Objekt" nur ein Standort ist.
2. Deaktivieren Sie das Kontrollkästchen eines Objekts () , um dieses Objekt aus den angezeigten Daten herauszufiltern.
3. Um benutzerdefinierte Grundcodes zu filtern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Filter verwendet folgenden Grundcode** und geben Sie den entsprechenden Code in das Textfeld rechts daneben ein.

Wichtig

Der angegebene Grundcode darf keine Leerzeichen innerhalb oder am Ende des Schlüssels enthalten.

4. Klicken Sie auf **OK**.

Das Dialogfeld **Filter für Soll-/Ist-Vergleiche** wird geschlossen und Ihre Filterauswahl sofort übernommen. Die Filterauswahl bleibt erhalten, bis Sie diese ändern oder sich abmelden.

Tipp

- In der Werkzeugleiste ist das Filtersymbol blau () , wenn alle Standards wirksam sind, und rot () , wenn dies nicht der Fall ist.
- Die Ansicht „Soll/Ist-Vergleich-Details“ wird automatisch aktualisiert, wenn Sie Ihre Auswahl im Bereich „Objekte“ ändern. Wenn Sie Agenten oder Teams an einem anderen Standort auswählen, wird für deren Auswahl unter der Registerkarte **Geplante Status** ebenfalls wieder die Standardeinstellung **Alle** verwendet.
- Objekte, die Sie so konfiguriert haben, dass sie angezeigt werden, befinden sich auf den Registerkarten **Geplante Statusgruppen** und **Genesys-Status**. Dienstplanstatusgruppen werden in WFM konfiguriert, siehe "**Geplante Statusgruppen**". Genesys-Status werden in Genesys Administrators konfiguriert.
- Sie können das Dialogfeld **Filter** auch in der Soll-/Ist-Vergleich-Grafikansicht verwenden. Änderungen, die Sie in einer Ansicht vornehmen, werden für beide Ansichten übernommen.

Dialogfeld "Soll-/Ist-Vergleichs-Details – Optionen"

Verwenden Sie das Dialogfeld **Optionen**, um auszuwählen, welche Spalten in der **Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht** angezeigt werden sollen:

1. Klicken Sie in der Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht auf die Schaltfläche **Optionen** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste, oder wählen Sie **Optionen** aus dem Menü **Aktionen**. Das Dialogfeld **Optionen** wird angezeigt. Wenn Sie ein Kontrollkästchen aktivieren, wird die entsprechende Spalte in der Tabelle **Soll-/Ist-Vergleich** angezeigt:
Kontrollkästchen
 - **Startzeit der Schicht:**
 - Arbeitet ein Agent bereits während des in der Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht angezeigten Zeitraums, so wird in dieser Spalte die Startzeit der aktuellen Schicht angezeigt. Fällt die Startzeit der Schicht auf den vorherigen Tag, befindet sich vor der Zeit ein Minuszeichen (-).
 - Ist ein Agent zurzeit nicht in einer Schicht, wird in dieser Spalte die nächste geplante Startzeit der Schicht angezeigt. Fällt die Startzeit der Schicht auf den folgenden Tag, befindet sich vor der Zeit ein Pluszeichen (+).
 - **Standort.** Diese Spalte zeigt die Standorte der einzelnen Agenten an.
Kontrollkästchen
 - **Einhaltungsstatus.** In dieser Spalte wird der aktuelle Einhaltungstatus jedes Agenten angezeigt.
Kontrollkästchen
 - **Kanäle.** Diese Spalte zeigt den Soll-/Ist-Vergleich der Agenten für jeden konfigurierten Medienkanal an.
2. Klicken Sie auf **Anwenden**. Die Soll-/Ist-Vergleich-Detailansicht wird wieder angezeigt. Diese wird automatisch aktualisiert, sodass die von Ihnen ausgewählten Spalten angezeigt werden.

Tipp

Wenn das Kontrollkästchen nicht aktiviert ist, wird die Spalte **Kanäle** nicht ausgeblendet, wenn die Details zum Soll-/Ist-Vergleich eines Agenten erweitert werden. Wenn keine Details erweitert werden und das Kontrollkästchen deaktiviert ist, wird die Spalte ausgeblendet. Siehe die Beispiele unten (klicken Sie, um sie zu vergrößern).



Keine

Abbildung: Keine Details zu Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich: Nicht erweitert – Spalte "Kanäle" ausgeblendet



The screenshot shows a table with multiple columns and rows. The columns are color-coded: red for headers and yellow for data. The table contains numerical data for various channels, with some cells highlighted in red and others in yellow. The text 'Keine' is visible below the table.

Keine

Abbildung: Details zu Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich: Erweitert – Spalte "Kanäle" nicht ausgeblendet

Soll-/Ist-Vergleich-Grafikansicht

Verwenden Sie die Soll-/Ist-Vergleich-Grafikansicht, um ein Kreisdiagramm des Einhaltungstatus von Agenten anzuzeigen.

Anzeigen der Soll-/Ist-Vergleich-Grafikansicht

So zeigen Sie die Grafikansicht an:

1. Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wählen Sie in der Modul-Baumstruktur **Soll-/Ist-Vergleich > Grafikmodul**.
 - Wenn Sie in der Ansicht **Soll-/Ist-Vergleich-Details** sind, wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Soll-/Ist-Vergleich** (am rechten Rand der Werkzeugleiste) das Grafikmodul.
2. Wählen Sie in der Objekt-Baumstruktur die gewünschten Teams oder Agenten aus, und klicken Sie dann auf **Daten einholen**.
Wenn Sie zuvor Teams oder Agenten in der Ansicht **Soll-/Ist-Vergleich-Details** ausgewählt haben, bleibt diese Auswahl erhalten. Bei Bedarf kann diese auch geändert werden.

Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können eine gesamten Standort oder mehrere Standorte innerhalb eines Geschäftsbereichs oder eine beliebige Kombination von Agenten und Teams in dem Geschäftsbereich auswählen, Für unabhängige Standorte können Sie den gesamten Standort oder eine beliebige Anzahl von Teams und Agenten innerhalb des Standorts auswählen.

Tipp

Die Auswahl eines Standorts oder die Auswahl von Teams/Agenten in einem anderen Geschäftsbereich löscht jede vorherige Auswahl innerhalb des ersten Geschäftsbereichs. Bei unabhängigen Standorten löscht die Auswahl eines anderen Standorts oder die Auswahl von Teams/Agenten jede von Ihnen unter dem ersten Standort vorgenommene Auswahl.

Das Kreisdiagramm zeigt Soll-/Ist-Vergleichsdaten für die ausgewählten Agenten und/oder Teams.

3. Um die angezeigten Informationen nach Status oder Grundcode (Hilfscod) zu **filtern**, klicken Sie auf die Schaltfläche "Filter" in der Aktionen-Werkzeugleiste oder wählen Sie "Einstellungen" im Menü "Aktionen".

Interpretation des Diagramms

Das Kreisdiagramm fasst die Anteile an Agenten in den folgenden Einhaltungstatus zusammen:

- Einhaltung.
- Nicht-Einhaltung.
- Schwerwiegende Nicht-Einhaltung. (Schwerwiegende Nicht-Einhaltung bedeutet eine Nichteinhaltung seitens des Agenten für mehr Minuten als im Schwellenwert definiert. Dieser Schwellenwert wird im WFM Configuration Utility auf Standortebene festgelegt.)

Jede Kategorie wird durch ein buntes Segment im Kreisdiagramm dargestellt. Die Legende (unter dem Diagramm) gibt die Bedeutung jeder Farbe an. Falls keine Daten verfügbar sind, ist das ganze Diagramm grau.

Neben jedem Segment zeigt die erste Zahl den Prozentsatz der Agenten in der Kategorie. Die zweite Zahl zeigt die tatsächliche Anzahl der Agenten in der Kategorie.

Berichte

Verwenden Sie die Berichtsfunktionen von WFM Web, um eine Vielzahl von Konfigurations-, Richtlinien-, Kalender-, Prognose-, Dienstplan-, Leistungs-, Soll-/Ist-Vergleichs- und Revisionsberichten zu generieren. (Detaillierte Informationen zu den verfügbaren Berichten finden Sie unter "[Berichtsliste](#)".) Nach der Erstellung wird der Bericht in Report Viewer angezeigt.

Report Viewer – Funktionen

Mit Report Viewer können folgende Aktionen durchgeführt werden:

- **Anzeigen** aller Informationen des Berichts.
- **Drucken** des Berichts. Sie können viele Berichte im CSV-Format (Comma-Separated Values) erstellen, das ganz einfach mit Tabellenkalkulationsprogrammen geöffnet werden kann.
- **Exportieren** des Berichts in eine lokale Datei.
- **Neuerstellen** des Berichts mit denselben oder geänderten Einstellungen.
- **Überprüfen** eines bereits erstellten Berichts.

Anzeigen von Berichten

Um alle Seiten eines mehrseitigen Berichts anzuzeigen, verwenden Sie folgende Navigationsschaltflächen in der Werkzeugleiste von Reports Viewer (diese sehen aus wie die Tasten von Videorecordern oder CD-Playern):

- Um eine Seite vor- oder zurückzublättern, klicken Sie auf > bzw. <.
- Um zur letzten oder zurück zur ersten Seite zu springen, klicken Sie auf >| bzw. |<.
- Um zu einer bestimmten Seite zu springen, geben Sie die entsprechende Seitenzahl in das erste Textfeld zwischen den Schaltflächen > und < ein und drücken anschließend die **Eingabetaste**.

So stellen Sie eine andere Vergrößerungsstufe ein:

- Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um eine anderen Prozentwert (%), eine andere **Seitenbreite** oder **Ganze Seite** auszuwählen.

Report Viewer zeigt Berichte basierend auf der im Berichts-Assistenten vorgenommenen Auswahl an. Informationen zum Ändern dieser Einstellungen finden Sie unter "[Verwenden von Berichten als Vorlagen](#)".

Drucken von Berichten

Sie können einen Bericht drucken, indem Sie in der Werkzeugleiste von Report Viewer auf das Druckersymbol klicken.

Tipp

Verwenden Sie WFM nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblen Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie diese anschließend aus.

Exportieren von Berichten in lokale Dateien

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern unter** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.
Ein Dialogfeld wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Berichtsformat** ein Berichtsformat aus.
3. Klicken Sie auf **OK** oder **Anwenden**.
4. Wenn das Dialogfeld **Datei herunterladen** angezeigt wird, klicken Sie auf **Speichern** oder **OK**.
Dadurch bestätigen Sie, dass die Datei gespeichert (nicht geöffnet) werden soll, und ein abschließendes Dialogfeld wird angezeigt.
5. Legen Sie den Zielordner und den Dateinamen des Berichts fest.
6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **OK**.

Verwenden von Berichten als Vorlagen

Sie können neue Berichte basierend auf den Einstellungen des aktuellen Berichts definieren und erstellen (einschließlich aller im Berichts-Assistenten vorgenommenen Einstellungen).

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Als Vorlage verwenden** in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.
Die erste Seite des Assistenten des aktuellen Berichts wird angezeigt. Jede Seite behält die zuletzt ausgewählten Einstellungen bei.
2. Gehen Sie die einzelnen Fenster des Assistenten durch und nehmen Sie in jedem Fenster die erforderlichen Änderungen vor.
3. Klicken Sie im letzten Fenster auf **Beenden**.
Report Viewer zeigt den neuen Bericht an.

Überprüfen von Berichten

Sobald ein Bericht erstellt wurde, können Sie ihn erneut öffnen und überprüfen, ohne ihn neu erstellen zu müssen:

1. Klicken Sie im Bereich **Objekte** auf den Namen des Berichts oder verwenden Sie seine Steuerungen zum Erweitern/Reduzieren.
Alle erstellten Kopien dieses Berichts werden in der Baumstruktur mit Datum und Zeit ihrer Erstellung angezeigt.
2. Doppelklicken Sie auf einen erstellten Bericht, um ihn zu überprüfen.
Der Bericht wird im Report Viewer geöffnet.

Kopien erzeugter Berichte werden in der Objekt-Baumstruktur so lange angezeigt, bis Sie sie entweder schließen oder WFM Web beenden.

Schließen von Berichten

So schließen Sie einen angezeigten Bericht:

- Klicken Sie auf die Schaltfläche **Schließen** () in der **Aktionen**-Werkzeugleiste.

Daraufhin wird der Bericht (standardmäßig oder erstellt) im Arbeitsbereich nicht mehr angezeigt und aus der Objekt-Baumstruktur gelöscht. Der zuletzt ausgewählte Berichtszweig bleibt in der Modul-Baumstruktur jedoch weiterhin ausgewählt.

Berichtsliste

Verwenden Sie den Berichtszweig der Modul-Baumstruktur, um folgende Berichte zu generieren (hier nach Kategorie angeordnet):

Konfigurationsberichte

- **Bericht über Aktivitätseigenschaften:** Enthält Betriebsstunden, Skills und zugewiesene Aktivitäts-Sets.
- **Mitarbeitertransport-Bericht:** Enthält den Namen des Mitarbeitertransports, Geschäftsbereich, Standort, Bus, Status, Größe, Liste der Agenten, die an diesem Mitarbeitertransport teilnehmen, und deren Team-Namen.

Richtlinienberichte

- **Bericht über Agenten-Eigenschaften:** Enthält Einstellungsdatum, Vertragstyp, Gehalt und Skills.
- **Bericht über Vertragseigenschaften:** Enthält täglich, wöchentlich und im Planungszeitraum bezahlte Stunden, Einstellungen für tägliche Verfügbarkeit, Synchronisierungseinstellungen, Einstellungen für arbeitsfreie Tage und zugewiesene Schichten.
- **Bericht über Schichteigenschaften:** Enthält die Schichtdauer, Start- und Endzeiten, Wochentage, Vertragszuweisungen und Pauseneinstellungen.
- **Bericht über Turnusmustereigenschaften:** Enthält Informationen über wöchentliche Muster, Schichten und Aktivitäten.

Kalenderberichte

- **Bericht über Kalenderobjekte:** Fasst Agententurnusmuster, Verfügbarkeiten, arbeitsfreie Tage, Schichten, Arbeitsstunden, Abwesenheiten und Ausnahmen für den ausgewählten Zeitbereich zusammen.
- **Abwesenheitsbericht:** Listet die gewünschte, gewährte, abgelehnte und geplante Abwesenheit in einem ausgewählten Zeitbereich für ausgewählte Agenten auf. Optional enthält er auch den Freizeitausgleich für alle ausgewählten Abwesenheitstypen.
- **Freizeitausgleichsbericht**— Zeigt den Freizeitausgleich für Abwesenheitstypen an.
- **Abwesenheitsverwaltungsbericht**— Zeigt die gewünschte, gewährte, abgelehnte und geplante Abwesenheit an. Er enthält auch den Freizeitausgleich für alle ausgewählten Abwesenheitstypen.

Prognoseberichte

- **Prognosebericht:** Enthält Prognosewerte für "Berechnete Belegschaft", "Erforderliche Belegschaft", "Interaktionsvolumina", "Durchschnittliche Bearbeitungszeit" (AHT), "Service-Level", "Durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit" (ASA), "Prozentsatz der abgebrochenen Interaktionen" und "Maximale Auslastung". Diese Werte werden für ausgewählte Daten und Ziele angezeigt (Aktivitäten, Multi-Site-Aktivitäten, Geschäftsbereiche oder Standorte).
- **Bericht mit Prognosedigrammen:** Diagrammdarstellung von prognostizierten Werten für "Berechnete Belegschaft", "Erforderliche Belegschaft", "Interaktionsvolumen" und "AHT". Diese Werte werden für ausgewählte Datumsangaben und Ziele dargestellt (Aktivitäten oder Multi-Site-Aktivitäten).

Leistungsberichte

- **Bericht über tatsächlichen Überhang:** Prognostizierte und geplante Agenteninformationen einschließlich Überhangzahlen.
- **Bericht über Personalleistung:** Durchschnittlicher Prozentsatz der Abweichung zwischen prognostizierter, erforderlicher, geplanter und tatsächlicher Belegschaft.
- **Leistungsbericht für Contact Center:** Enthält Anzahl der Agenten, Interaktionsvolumina, AHT, Service-Level, ASA und den Prozentsatz abgebrochener Interaktionen. Zeigt diese Statistiken für Aktivitäten, Multi-Site-Aktivitäten, Standorte oder Geschäftsbereiche an.
- **Bericht mit Contact Center-Leistungsdiagrammen**— Prognostizierte und tatsächliche Soll/Ist-Daten für ausgewählte Aktivitäten in Form eines Diagramms.

Dienstplanberichte

- **Bericht über Dienstplanstatus**— Dienstplanstatus für Agenten, nach Teams angeordnet.
- **Gesamtbericht über Dienstplanstatus**— Gesamtdauer geplanter Status für Agenten, Teams oder Standorte über einen ausgewählten Zeitraum hinweg.
- **Bericht über einzelne Dienstpläne**— Bezahlte Stunden und geplante Status für den ausgewählten Agenten.
- **Bericht über Team-Dienstplan**— Informationen zu Gesamtstundenzahl, bezahlten Stunden, effektiven Stunden und Dienstplanstatus aller Agenten eines ausgewählten Teams.
- **Bericht über wöchentlichen Aktivitätsdienstplan**— Gesamtbeschäftigungswerte (Vollzeit-Arbeitskräfte) für die ausgewählte Aktivität und bezahlte, effektive und nicht-effektive Arbeitsstunden für die einzelnen Agenten.
- **Bericht über wöchentlichen Team-Dienstplan:** Wöchentlich bezahlte, effektive und nicht-effektive Stunden für jeden Agenten im ausgewählten Team sowie die Gesamtstundenzahl (bezahlte Stunden plus nicht bezahlte Stunden) für das Team.
- **Bericht über die Abdeckung des Wochendienstplans**— Berechnete (oder erforderliche) und geplante Belegschaft für eine bestimmte Aktivität oder einen bestimmten Standort, die Differenz zwischen berechneter und geplanter Belegschaft und die Gesamtstundenzahl für die Belegschaft.
- **Geplanter Budgetbericht**— Im Budget enthaltene normale, Über- und Gesamtstunden für jeden Agenten eines Teams.
- **Bericht über Agentenkommentare**— Kommentare, die für Agenten im Textfeld **Kommentare** eines Dienstplans eingegeben wurden.
- **Validierungsbericht des Dienstplans**— Die Daten des Fensters **Dienstplan-Validierung** im Berichtsformat. Wenn die Konfigurationseinstellungen zu einer Ungleichheit zwischen den Belegschaftsanforderungen und dem tatsächlichen Dienstplan führen, zeigt das Fenster **Dienstplan-Validierung** diese Probleme an. Es zeigt auch an, welche Parameter geändert werden müssen, um die Ungleichheit zu berichtigen.
- **Bericht über die Tauschvorgänge der Dienstpläne**— Enthält die Dienstplan-Tauschpartner (vorschlagender und antwortender Agent), die jeweiligen Datumswerte, den Genehmigungsstatus, den genehmigenden Supervisor und die Kommentare.
- **Bericht über den Dienstplan**— Abdeckung, Personenzahl, Service-Level-Prozentsätze, geplantes und prognostiziertes Interaktionsvolumen, AHT und Budget. Zu den optionalen Spalten gehören die veröffentlichte Abdeckung sowie die Differenz zwischen der Dienstplanabdeckung gemäß aktuellem Master-Dienstplan und der Dienstplanabdeckung gemäß grundlegendem Master-Dienstplan.
- **Bericht über markierte Zeit im Dienstplan**— Markierte Zeit der Agenten, nach Teams geordnet.

- **Bericht über Summen markierter Zeit im Dienstplan**— Gesamtdauer markierter Zeit für Agenten, Teams oder Standorte über einen ausgewählten Zeitraum hinweg.
- **Bericht über das Auswahlverfahren für Dienstpläne**— Enthält Rangordnungssystem, Agent, Team, relative Position des Agenten im Auswahlverfahrensprozess, ursprüngliche Nummer der Wahl des Agenten und mehr.
- **Bericht über den Wochendienstplan**— Enthält Datumsbereich, Agent, bezahlte Stunden, effektive Stunden, nicht-effektive Stunden, Stundenzahl des Planungszeitraums, Gesamtwerte und mehr.

Soll-/Ist-Vergleichsberichte

- **Bericht über Soll-/Ist-Vergleich von Agenten**— Alle Abweichungen vom Dienstplan für die ausgewählten Agenten.
- **Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich**— Durchschnittlicher Soll-/Ist-Prozentsatz für ausgewählte Teams oder Standorte mit berechnetem Soll-/Ist-Wert für Agenten.
- **Bericht über Agentenstatus**— Ein zeittaktweises Konto für den Status jedes ausgewählten Agenten über die ausgewählten Tage hinweg.

Revisionsberichte

- **Kalenderrevisionsbericht**— Einfügen/Löschen/Bearbeiten von Kalenderobjekten. Außerdem Gewähren/Ablehnen von Kalenderobjekten und Vergeben des Status "Gewünscht" an Kalenderobjekte.
- **Dienstplanrevisionsbericht**— Veröffentlichen/Bereinigen, Änderung des Master-Dienstplans einschließlich Einfügungen, Bearbeitungen und Löschungen.
- **Konfigurationsprüfbericht**— Dieser Bericht kann Konfigurationsobjekt-(Daten-)Typen anzeigen, die bestimmten Standorten und Benutzern, einschließlich des SYSTEM-Benutzers, zugeordnet sind.

Speichern von Berichten in Dateien

So exportieren Sie einen Bericht in eine Festplattendatei:

1. Klicken Sie auf die Schaltfläche **Speichern unter** () in der **Aktionen**-Werkzeugleiste. Ein Dialogfeld wird angezeigt.
2. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Berichtsformat** ein Berichtsformat aus.
3. Klicken Sie auf **OK** oder **Anwenden**.
4. Wenn das Dialogfeld "Datei herunterladen" angezeigt wird, klicken Sie auf **Speichern** oder **OK**. Dadurch bestätigen Sie, dass die Datei gespeichert (nicht geöffnet) werden soll, und ein abschließendes Dialogfeld wird angezeigt.
5. Legen Sie den Zielordner und den Dateinamen des Berichts fest.
6. Klicken Sie auf **Speichern** oder **OK**.

Berichtsplaner

Verwenden Sie dieses Modul, um Berichte zu planen und diese Dienstpläne anzuzeigen und zu bearbeiten.

Wenn Sie im Bereich "Module" die Option **Berichtsplaner** auswählen, wird eine Liste der von Ihnen erstellten Dienstpläne im Bereich "Daten" angezeigt. Die Liste ist ein Raster, das folgende Spalten enthält:

Aktiviert	Mögliche Werte für die Zellen in dieser Spalte sind "true" oder "false".
Name	Der Name des Berichts.
Berichtstyp	Der Typ.
Benutzer	Der Benutzer, der den Dienstplan erstellt hat.
Dienstplan	Listet die Spezifika des Dienstplans auf.
Nächste Ausführung	Listet das Datum/die Uhrzeit der nächsten Ausführung eines wiederkehrenden Berichts auf.

Befehle (auch im Menü "Aktionen")

Symbol	Name	Beschreibung
	Neu	Zeigt das Dialogfeld Geplante Berichtsaufgabe im Bereich "Daten" an.
	Bearbeiten	Bearbeiten Sie die ausgewählte Überlagerung mithilfe einer eingeschränkten Version des Dialogfelds Geplante Berichtsaufgabe .
	Löschen	Löscht die ausgewählte Überlagerung.
	Alle anzeigen	Hierbei handelt es sich um eine Umschaltoption. Aktivieren Sie diese Option, um alle Berichtsdienstpläne anzuzeigen, die durch alle Benutzer erstellt wurden (das Symbol wird abgedunkelt). Deaktivieren Sie die Option, um nur die vom aktuellen Benutzer erstellten Dienstpläne anzuzeigen.
	Aktivieren	Aktiviert den gewünschten Bericht.

Symbol	Name	Beschreibung
	Deaktivieren	Deaktiviert den gewünschten Bericht.

So planen Sie einen Bericht:

1. Wählen Sie **Berichtsplaner** im Bereich "Module" aus.
2. Klicken Sie auf das Symbol **Neu** () oder wählen Sie **Neu** aus dem Menü **Aktionen** aus.
Das Dialogfeld **Geplante Berichtsaufgabe** wird im Bereich "Daten" angezeigt.
3. Nehmen Sie auf jeder Seite des Dialogfeldes die entsprechende Auswahl vor und klicken Sie auf **Weiter**.
4. Klicken Sie auf der letzten Seite auf **Beenden**.

Dialogfeld "Geplante Berichtsaufgabe":

Es gibt folgende Seiten:

- Seite "Geplante Berichtsaufgabe"
- Seite "Daten"
- Seite "Datumsbereich"
- Seiten, die sich auf Ihre Auswahl im Feld **Berichtstyp** beziehen.

Seite "Geplante Berichtsaufgabe"

Es gibt drei Abschnitte auf dieser Seite.

Allgemeine Parameter:

- **Name:** Geben Sie einen Namen für die geplante Aufgabe ein.
- **Berichtstyp:** Wählen Sie einen Berichtstyp aus dem Dropdown-Menü aus.
- **Exportieren in:** Wählen Sie ein Ausgabeformat aus dem Dropdown-Menü aus.

Ausführungszeit:

- **Startdatum:** Geben Sie ein Startdatum ein oder wählen Sie es aus, um den Bericht zu generieren.
- **Enddatum:** Aktivieren Sie diese Option, indem Sie auf das Kontrollkästchen **Enddatum aktivieren** klicken und dann ein Enddatum auswählen oder eingeben, um den Bericht zu generieren.
- **Ausführungszeit:** Geben Sie eine Uhrzeit ein oder wählen Sie sie aus, um den Bericht zu generieren.
- **Zeitzone:** Wählen Sie die Zeitzone aus einer Dropdown-Liste aus. [Zeigen Sie eine Liste mit](#)

Auswahloptionen an.

Häufigkeit:

- **Täglich:** Der Bericht wird jeden Tag erstellt.
- **Wöchentlich:** Geben Sie durch Klicken auf die entsprechenden Kontrollkästchen zusätzlich einen oder mehrere Wochentage an. Standard: Alle Tage der Woche sind aktiviert.
- **Monatlich:** Geben Sie durch Auswählen oder Eingeben eines Tages im Feld **Tag des Monats** den Tag des Monats an. Standard: 1.

Seite "Daten"**Verfügbare Benutzer:**

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen jedes Benutzers, der den generierten Bericht anzeigen können soll.

Alle folgenden angezeigten Seiten entsprechen direkt dem Berichtstyp. Beispiel: Wenn Sie im Feld **Berichtstyp** die Option **Freizeitausgleichsbericht** auswählen (im Bereich **Allgemeine Parameter** darunter), sollten Sie das Thema "**Freizeitausgleichsbericht**" in dieser Hilfe lesen, um Erläuterungen zu den restlichen Seiten zu erhalten.

Seite "Datumsbereich"

Sie müssen den Datenbereich festlegen, den der Bericht enthält.

Startdatum-Zeitversatz:

- Passen Sie das Startdatum der Daten relativ zum Startdatum der Berichtserzeugung an. Sie können eine positive oder negative Ganzzahl oder 0 (null, Standard) auswählen. Die Schrittweite ist Tage.

Ende verhält sich relativ zu [Startdatum | Erzeugungsdatum]

- Legen Sie fest, ob sich das Enddatum der Daten relativ zum Startdatum der Daten (oben festgelegt) oder zum Erzeugungsdatum der Daten (dem Datum der **Ausführungszeit**, das Sie auf der ersten Seite festgelegt haben) verhält.
- Passen Sie das Enddatum der Daten relativ zu Ihrer Auswahl an. Sie können eine positive oder negative Ganzzahl oder 0 (null, Standard) auswählen. Die Schrittweite ist Tage.

Wenn Ihre Auswahl falsch war, erscheint eine Fehlermeldung mit einer entsprechenden Erklärung.

Erstellte Berichte

Wählen Sie im Bereich "Module" die Option **Erstellte Berichte** aus, um ein Raster anzuzeigen, in dem geplante, bereits generierte Berichte aufgelistet werden. Wählen Sie einen Bericht aus der Liste aus und verwenden Sie diese Steuerelemente, um diesen zu verwalten:

Schaltfläche **Löschen**: Entfernt den ausgewählten Bericht. Sie müssen der Ersteller der geplanten Berichtsaufgabe sein oder Zugriffsrechte für alle geplanten Berichtsaufgaben haben.

Schaltfläche **Alle anzeigen**: Eine Umschaltoption. Wählen Sie diese Option, um alle erzeugten Berichte anzuzeigen, die durch alle Benutzer erstellt wurden (das Symbol wird abgedunkelt). Deaktivieren Sie sie, um nur die Berichte anzuzeigen, die durch den aktuellen Benutzer erzeugt wurden.

Schaltfläche **Speichern unter**: Lädt den ausgewählten Bericht in dem Format herunter, in dem der Bericht nach seiner Erstellung gespeichert wurde. Das Standarddialogfeld **Datei speichern** wird angezeigt.

Das Raster enthält folgende Spalten: **Name**, **Berichtstyp**, **Benutzer**, **Zeit** (Datum und Uhrzeit) und **Status** (Informationen über die Erzeugung eines Berichts).

Verwenden Sie zur Angabe eines Netzwerkpfads für die Speicherung von erstellten Berichten Genesys Administrator, um die Option PathToAutoGeneratedReports in der WFM Web-Anwendung zu ändern oder zu erstellen. Siehe "[WFM-Konfigurationsoptionen](#)" im [Workforce Management Administrator's Guide](#).

Konfigurationsberichte

Der Konfigurationsbericht fasst Konfigurationseinstellungen für WFM-Objekte zusammen. (Eine vollständige Liste aller WFM-Berichte erhalten Sie unter "[Berichtsliste](#)").

Folgende Konfigurationsberichte stehen zur Verfügung:

- [Bericht über Aktivitätseigenschaften](#).
- [Mitarbeitertransport-Bericht](#)

Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Sie können Berichte nur für die Standorte, auf die Sie Sicherheitszugriff haben, anzeigen und ausdrucken.

Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster **Datumsbereich** enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für **Startdatum** und **Enddatum** eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.
- Wenn Sie "Intraday-Unterteilung" wählen, ist die Auswahl für das **Enddatum** deaktiviert.

Bericht über Aktivitätseigenschaften

So erstellen Sie einen Bericht über Aktivitätseigenschaften:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Konfigurationsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über Aktivitätseigenschaften**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Aktivitäten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten einblenden. Sie können eine beliebige Kombination aus Aktivitäten an mehreren Standorten auswählen.
6. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Aktivitätseigenschaften

Standort [Kopfzeile]	Der ausgewählte Standort wird mit der entsprechenden Zeitzone und der maximalen Anzahl der verfügbaren Sitzplätze angezeigt.
Aktivität	Jede Aktivität, die Sie für die Aufnahme in den Bericht ausgewählt haben.
Betriebsstunden (Start- und Endzeit)	Die Start- und Endzeit für jede Aktivität am angegebenen Tag im Format hh:mm. (Ein der Endzeit vorangestelltes Pluszeichen (+) zeigt an, dass die Aktivität am nächsten Tag endet.)
Maximale Anzahl gleichzeitiger Benutzer	Die maximale Anzahl der eingeteilten Agenten, die eine Aktivität zur gleichen Zeit durchführen können.
Minimalbelegschaft	Die minimale Belegschaft, die für jede Aktivität konfiguriert ist. Die minimale Belegschaft kann prozentual oder als Anzahl von Agenten angezeigt werden (siehe " Aktivitätseigenschaften "). Wenn der Parameter Minimale Belegschaft als Prozentwert konfiguriert ist, wird der Wert in Prozent angezeigt. Beispiel: 20 %. Wenn auf Agenten eingestellt, wird dieser Wert als Zahl angezeigt. Beispiel: 20.
Skills (Min-/Max-Stufen)	Die Skills sowie minimale und maximale Skill-Level, die für jede Aktivität konfiguriert sind.
Name des Aktivitäts-Sets	Der Name des Aktivitäts-Sets, in dem die Aktivität enthalten ist (falls zutreffend).

Mitarbeitertransport-Bericht

Tipp

Das Prinzip "Mitarbeitertransport" ist unter vielen weiteren Bezeichnungen bekannt, z. B. Firmenbus, Transportservice oder Fahrgemeinschaft. Weitere Informationen finden Sie unter [\[1\]](#).

So erstellen Sie einen Mitarbeitertransport-Bericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Konfigurationsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Mitarbeitertransport-Bericht**. Die Seite **Kopfzeile** des Berichts-Assistenten wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Seite **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.

Tipp

Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Agenten einblenden. Sie können eine beliebige Kombination von Agenten an mehreren Standorten auswählen.

6. Wählen Sie auf der Seite **Mitarbeitertransport** die Mitarbeitertransport-Objekte, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
7. Klicken Sie auf **Beenden**. Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Mitarbeitertransport-Berichts

Mitarbeitertransport-Bericht	Die Berichtsüberschrift.
Für jeden Mitarbeitertransport im Bericht werden folgende Informationen in der Kopfzeile angezeigt:	
Feld Geschäftsbereich	Der Geschäftsbereich des Mitarbeitertransports.
Feld Standort	Der Standort des Mitarbeitertransports.
Feld Transport	Der Name des Mitarbeitertransports.
Feld Status	Der Status des Mitarbeitertransports.

Feld Kommentare	Kommentare (sofern vorhanden), die mit dem Mitarbeitertransport verknüpft sind.
Feld Dies ist der Bus mit maximaler Größe nn	Die maximale Größe des Mitarbeitertransports, falls es sich um einen Bus handelt.
Unterhalb der Kopfzeile ist jeder Agent in dem Mitarbeitertransport in einer separaten Zeile mit den folgenden Spalten aufgeführt:	
Nr.	Die Nummer der Zeile.
Agent	Der Agentenname.
Team	Der Team-Name des Agenten.

Richtlinienberichte

Richtlinienberichte enthalten die Eigenschaften von Agenten, Verträgen, Schichten und Turnusmustern. (Eine vollständige Liste aller WFM-Berichte erhalten Sie unter "[Berichtsliste](#)").

Folgende Richtlinienberichte stehen zur Verfügung:

- [Bericht über Agenten-Eigenschaften](#)
- [Bericht über Vertragseigenschaften](#)
- [Bericht über Schichteigenschaften](#)
- [Bericht über Turnusmustereigenschaften](#)

Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Sie können Berichte nur für die Standorte, auf die Sie Sicherheitszugriff haben, anzeigen und ausdrucken.

Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster **Datumsbereich** enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für **Startdatum** und **Enddatum** eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.
- Wenn Sie "Intraday-Unterteilung" wählen, ist die Auswahl für das **Enddatum** deaktiviert.

Bericht über Agenten-Eigenschaften

So erstellen Sie einen Bericht über Agenten-Eigenschaften:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Richtlinienberichte** aus dem Menü „Ansichten“.
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich „Objekte“ das Element **Bericht über Agenten-Eigenschaften**. **Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, Kopfzeile, wird angezeigt.**
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben Sie den Text der Kopfzeile in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. **Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen. Sie können eine beliebige Kombination aus Agenten oder Teams an mehreren Standorten auswählen.**
6. Klicken Sie auf **Beenden**. **Der Bericht wird im Report Viewer angezeigt.**

Erläuterung des Berichts über Agenten-Eigenschaften

Standort [Kopfzeile]	Der Bericht wird nach Standorten, nach Teams innerhalb des jeweiligen Standorts sowie nach Zeitzone des Standorts gegliedert.
Agent	Der Name jedes in den Bericht aufgenommenen Agenten
ID	Die Agenten-Identifikationsnummer.
Einstellungsdatum	Das Datum, an dem der Agent eingestellt wurde.
Vertragsende	Das Datum, an dem der Vertrag des Agenten endet.
Rang	Der in Agenten-Eigenschaften festgelegte Rang des Agenten.
Vertrag	Der Vertragstyp, der dem Agenten zugewiesen wurde.
Turnusmuster	Das Turnusmuster des Agenten, falls diesem eines zugewiesen wurde.
Lohn	Der aktuelle Lohn für den Agenten.
Skills (Level)	Die Skills, die dem Agenten zugewiesen wurden.
Aktivitäten	Die Liste der Aktivitäten, an denen der Agent arbeiten kann.
Kommentare	Kommentare, die für den Agenten bei der Konfiguration eingegeben wurden
Abwesenheitsregel	Die Abwesenheitsregel, die dem Agenten

	zugewiesen wurde.
Abwesenheitstypen	Alle Abwesenheitstypen, die mit der Abwesenheitsregel verknüpft sind.
Letztes Übertragsdatum	Jüngstes Datum für den Übertrag von nicht verwendeten Abwesenheitsstunden.
Stundenübertrag	Die Anzahl der Abwesenheitsstunden, die vom Vorjahr in das aktuelle Jahr übertragen wurden.
Stopppdatum	Das Datum, an dem die Abwesenheitsregel für den Agenten inaktiv wurde.

Bericht über Vertragseigenschaften

So erstellen Sie einen Bericht über Vertragseigenschaften:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Richtlinienberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über Vertragseigenschaften**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Verträge, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.

Tipp

Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen. Sie können eine beliebige Kombination von Agenten oder Teams an mehreren Standorten auswählen.

6. Klicken Sie auf **Beenden**. Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Vertragseigenschaften

Standort [Kopfzeile]	Der ausgewählte Standort wird mit der entsprechenden Zeitzone und dem (ersten) ausgewählten Vertrag angezeigt. Jeder nachfolgende Vertrag wird separat angezeigt.
Name des Vertrags	Der Name des Vertrags, dessen Eigenschaften darunter angezeigt werden.
Tägliche Arbeitsstunden	Die Anzahl der für diesen Vertrag festgelegten bezahlten Stunden pro Tag. Agenten, die diesem Vertrag zugewiesen sind, müssen mindestens diese Anzahl bezahlter Stunden pro Tag aufweisen. Dieser Wert wird an drei Berichtstatistiken weitergegeben: Min. , Std. und Max. . Sie stehen für die Mindest-, Standard- und Höchstanzahl der bezahlten Stunden pro Tag.
Arbeitsstunden pro Woche	Die Anzahl der für diesen Vertrag festgelegten bezahlten Stunden pro Woche. Agenten, die diesem Vertrag zugewiesen sind, müssen mindestens diese Anzahl bezahlter Stunden pro Tag aufweisen. Dieser Wert wird an drei Berichtstatistiken weitergegeben: Min. , Std. und Max. . Sie stehen für die Mindest-, Standard- und

	Höchstanzahl der bezahlten Stunden pro Woche.
Planungszeitraum für Arbeitsstunden	<p>Die Anzahl der für den Planungszeitraum des Vertrags festgelegten bezahlten Stunden pro Tag. Agenten, die diesem Vertrag zugewiesen sind, müssen mindestens diese Anzahl bezahlter Stunden innerhalb des Planungszeitraums aufweisen.</p> <p>Dieser Wert wird an drei Berichtstatistiken weitergegeben: Min., Std. und Max.. Sie stehen für die Mindest-, Standard- und Höchstanzahl der bezahlten Stunden pro Planungszeitraum.</p>
Arbeitstage pro Woche	<p>Die Anzahl der für diesen Vertrag festgelegten bezahlten Arbeitstage pro Woche. Alle dem Vertrag zugewiesenen Agenten müssen mindestens diese Anzahl an Tagen pro Woche zum Arbeiten verfügbar sein.</p> <p>Dieser Wert wird an zwei Berichtstatistiken weitergegeben: Min. und Max.. Sie stehen für die Mindest- und Höchstanzahl der Arbeitstage pro Woche.</p>
Max. aufeinander folgende Arbeitstage	Die Höchstanzahl der für diesen Vertrag festgelegten aufeinanderfolgenden Arbeitstage. Agenten, die diesem Vertrag zugewiesen sind, dürfen diese Anzahl der aufeinanderfolgenden Tage nicht überschreiten.
Synch. Zeitraum	Der Zeitraum, in dem die Synchronisierung stattfindet.
Flexibilität bei der Synch. von Tagesdienstplänen	Die Anzahl der Stunden, während der die Synchronisierung des Tagesdienstplans geplant ist.
Synch. Typ	Der Synchronisierungstyp für diesen Vertrag (z. B. Schichten zwischen arbeitsfreien Tagen, eine Woche oder mehrere Wochen oder der Planungszeitraum).
Wochentage für Synch.	Die Wochentage, an denen die Synchronisierung stattfindet.
Tägliche Verfügbarkeit (Start- und Endzeit)	Die Start- und Endzeit, zu der der Agent, der dem Vertrag zugewiesen ist, täglich zum Arbeiten verfügbar ist.
Erster Tag am Wochenende	Der Tag, der als erster Tag des Wochenendes festgelegt ist (z. B. Freitag, Samstag oder Sonntag).
Erster Tag am Wochenende frei	<p>Gibt an, wie oft der dem Vertrag zugewiesene Agent den ersten Tag am Wochenende nicht arbeiten muss.</p> <p>Dieser Wert wird an drei Berichtstatistiken weitergegeben: Min., Max. und Aktiviert. Sie stehen für die Mindest- und Höchstanzahl der für den Vertrag zulässigen arbeitsfreien ersten Wochentage, und es wird angegeben, ob die Einschränkung aktiviert ist (Ja oder Nein).</p>
Zweiter Tag am Wochenende frei	Gibt an, wie oft der dem Vertrag zugewiesene Agent den zweiten Tag am Wochenende nicht

	<p>arbeiten muss.</p> <p>Dieser Wert wird an drei Berichtstatistiken weitergegeben: Min., Max. und Aktiviert. Sie stehen für die Mindest- und Höchstanzahl der für den Vertrag zulässigen arbeitsfreien zweiten Wochenendtage, und es wird angegeben, ob die Einschränkung aktiviert ist (Ja oder Nein).</p>
Beide Tage am Wochenende frei	<p>Gibt an, wie oft der dem Vertrag zugewiesene Agent an beiden Tagen des Wochenendes nicht arbeiten muss.</p> <p>Dieser Wert wird an drei Berichtstatistiken weitergegeben: Min., Max. und Aktiviert. Sie stehen für die Mindest- und Höchstanzahl der zwei für den Vertrag zulässigen arbeitsfreien Wochenendtage, und es wird angegeben, ob die Einschränkung aktiviert ist (Ja oder Nein).</p>

Jede Kategorie ist ein Element der Vertrag/Standort-Kombination, die in der Berichtskopfzeile aufgelistet ist.

Schlüssel

- **Min.** — Minimum
- **Std.** — Standard
- **Max.** — Maximum
- **Synch.**— Synchronisierung
- Die Tabelle **Schicht** listet alle durch den Vertrag abgedeckten Schichten auf.

Bericht über Schichteigenschaften

So erstellen Sie einen Bericht über Schichteigenschaften:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Richtlinienberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über Schichteigenschaften**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Schichten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Schichten angezeigt werden. Sie können eine beliebige Kombination von Schichten an mehreren Standorten auswählen.
6. Klicken Sie auf **Beenden**. Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Schichteigenschaften

Standort [Kopfzeile]		Der ausgewählte Standort wird mit der entsprechenden Zeitzone und der (ersten) gewählten Schicht angezeigt. Jede nachfolgende Schicht wird separat angezeigt.
Schichtname		Der Name der Schicht, deren Eigenschaften darunter angezeigt werden.
Min. bezahlte Stunden		Die Mindestanzahl der Arbeitsstunden, die für diese Schicht festgelegt wurden. Alle Verträge, die der Schicht zugewiesen werden, müssen zum Arbeiten für mindestens diese Stundenzahl verfügbar sein.
Max. bezahlte Stunden		Die maximale Anzahl der Arbeitsstunden, die für diese Schicht festgelegt wurden.
Früheste Startzeit		Die früheste Zeit, zu der diese Schicht beginnen kann.
Späteste Startzeit		Die späteste Zeit, zu der diese Schicht beginnen kann.
Früheste Endzeit		Die früheste Zeit, zu der diese Schicht enden kann.

Späteste Endzeit		Die späteste Zeit, zu der diese Schicht enden kann.
Tage der Woche		Tage, an denen dieser Vertrag geplant werden kann.
Regelung für arbeitsfreie Tage		Regel für die Einsatzplanung dieser Schicht. (Ein möglicher Wert ist beispielsweise Nächster Tag ist nicht frei.)
Verteilungs- zeitraum		Der Verteilungszeitraum für diese Schicht.
Min. Verteilung		Die Mindestzeit, die für diese Schicht während des Verteilungszeitraums eingeplant werden sollte.
Max. Verteilung		Die Höchstzeit, die für diese Schicht während des Verteilungszeitraums eingeplant werden sollte.
Minimaler Abstand zwischen Schichtobjekten		Die kürzeste Zeitdauer, die zwischen Schichtobjekten erlaubt ist (Pausen und Mahlzeiten).
Maximaler Abstand zwischen Schichtobjekten		Die längste Zeitdauer, die zwischen Schichtobjekten erlaubt ist (Pausen und Mahlzeiten). Sie gilt auch für den Abstand zwischen Schichtbeginn und erstem Schichtobjekt sowie zwischen letztem Schichtobjekt und Schichtende.
Verwendung von Aufgabensequenzen		Die Verwendung von Aufgabensequenzen während der Einsatzplanung.
Aufgabensequenzen [falls zutreffend]	Name der Aufgabensequenz	Die Aufgabensequenz, die mit der Schicht verknüpft ist.
	Index	Die Position des Aufgabenobjekts in der Aufgabensequenz.
	Aktivitäts-Set	Das Aktivitäts-Set, an dem der Agent im angegebenen Aufgabensequenzintervall arbeiten kann.
	Min. Dauer	Die minimale Dauer der Aufgabensequenz.
	Max. Dauer	Die maximale Dauer der Aufgabensequenz.
	Feste Position	Gibt an, ob die Aufgabensequenz strikte Grenzen hat. Mögliche Werte sind: <ul style="list-style-type: none"> Die Aufgabe ist innerhalb des Intervalls zwischen frühestem

		<p>Start und spätestem Ende flexibel.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Der Beginn ist fest und das Ende ist flexibel. • Das Ende ist fest und der Beginn ist flexibel. • Beginn und Ende sind fest.
Verträge		Die Verträge, die mit der Schicht verknüpft sind.
Schichtobjektsequenzen [falls zutreffend]	Min. bezahlte Stunden	Die Mindestdauer der bezahlten Schicht, für die diese Pausen- und Mahlzeitsequenz wirksam ist. (Diese Pausen- und Mahlzeitsequenz kann nicht Schichten zugewiesen werden, die diese Dauer unterschreiten.)
	Zulässig	Gibt an, ob diese Schichtobjektsequenz während der Einsatzplanung verwendet werden kann (der Wert kann "Ja" oder "Nein" sein).
	Index	Die Position des Schichtobjekts in der Schichtobjektsequenz.
	Mahlzeit	Mahlzeiten, die dieser Schichtobjektsequenz zugewiesen sind.
	Pause	Pausen, die dieser Schichtobjektsequenz zugewiesen sind.
Pause [falls zutreffend]	Name der Pause	Die Pause, die mit der Schicht verknüpft ist.
	Index	Die Position der Pause in der Pausenliste der Schicht. Dieselbe Pause kann mehrmals auftreten.
	Dauer	Die Länge der Pause.
	Min. Zeit ab Schichtbeginn	Der Mindestabstand zwischen dem Beginn der Schicht und dem Beginn der Pause.
	Max. Zeit ab Schichtbeginn	Der maximale Abstand zwischen dem Beginn der Schicht und dem Beginn der Pause.
	Min. Zeit vor Schichtende	Der Mindestabstand zwischen dem Ende der Pause und dem Ende der Schicht.
	Bezahlte Zeit	Gibt an, ob die Pause bezahlt ist.
	Starttakt	Gibt den Abstand zwischen den

		Startzeiten der Pausen an. Mit einem Starttakt von 15 Minuten können Agenten im Abstand von 15 Minuten in die Pause gehen.
	Ausgleich Beginn	Legt fest, wie viele Minuten nach der Stunde im Intervall, in dem eine Pause vorkommen darf, mit der Berechnung des Starttakts begonnen wird.
	Feste Position	Gibt an, ob die Pause an einem bestimmten Punkt in der Schicht stattfinden muss.
Mahlzeiten [falls zutreffend]	Mahlzeitname	Die Mahlzeit, die mit der Schicht verknüpft ist.
	Index	Die Position der Mahlzeit in der Mahlzeitenliste der Schicht. Dieselbe Mahlzeit kann mehrmals auftreten.
	Früheste Startzeit	Die früheste Zeit, zu der diese Mahlzeit beginnen kann.
	Späteste Endzeit	Die späteste Zeit, zu der diese Mahlzeit enden kann.
	Dauer	Die Länge der Mahlzeit.
	Min. Zeit vor der Mahlzeit	Der Mindestabstand zwischen der Startzeit der Schicht und der Startzeit der Mahlzeit.
	Min. Zeit nach der Mahlzeit	Der Mindestabstand zwischen der Endzeit der Mahlzeit und der Endzeit der Schicht.
	Bezahlt	Gibt an, ob die Mahlzeit bezahlt ist.
	Starttakt	Die Startzeiten der Mahlzeit müssen ein Vielfaches dieser Ganzzahl sein.

Bericht über Turnusmustereigenschaften

So erstellen Sie einen Bericht über Turnusmustereigenschaften:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Richtlinienberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über Turnusmustereigenschaften**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Turnusmuster, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.

Tipp

Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte anzuzeigen, und Standorte erweitern, um deren Turnusmuster anzuzeigen. Sie können eine beliebige Kombination von Turnusmustern an mehreren Standorten auswählen.

6. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Turnusmustereigenschaften

Standort [Kopfzeile]	Der ausgewählte Standort.
Zeitzone	Die Zeitzone für den Standort.
Turnusmuster	Das angezeigte Turnusmuster.
Wochenmuster	Der Name des angezeigten Wochenmusters.
Min. bezahlte Stunden	Wenn Bezahlte Stunden pro Woche verwenden im Bereich Wöchentliche Regeln ausgewählt ist, das Minimum an bezahlten Stunden für das Wochenmuster.
Max. bezahlte Stunden	Wenn Bezahlte Stunden pro Woche verwenden im Bereich Wöchentliche Regeln ausgewählt ist, das Maximum an bezahlten Stunden für das Wochenmuster.
Wochentag	Die Einstellungen des Wochendienstplans für jeden Wochentag.
Schicht	Die Schicht, die jedem Tag jedes einzelnen Wochendienstplans innerhalb des Turnusmusters zugewiesen wurde (falls zutreffend).

Startzeit	Die Startzeit der Schicht an jedem Tag des Wochendienstplans (falls zutreffend).
Bezahlte Stunden/Dauer	Die bezahlten Stunden der Schicht an jedem Tag des Wochendienstplans (falls zutreffend).
Geschätzte Endzeit	Die geschätzte Endzeit der Schicht (Startzeit + bezahlte Stunden) (falls zutreffend).
Aktivitäten	Die an jedem Tag des Wochendienstplans durchgeführten Aktivitäten Zeigt Alle anwendbaren an, wenn im Bereich "Turnusmusteraktivitäten" für dieses Turnusmuster Keine Aktivitätseinschränkungen ausgewählt wurde.
Möglicher arbeitsfreier Tag	Zeigt an, ob es möglich ist, diesen Tag im Dienstplanauflösungsprozess als arbeitsfreien Tag zuzuweisen.

Kalenderberichte

Kalenderberichte listen Abwesenheit, arbeitsfreie Tage, Schichten, Turnusmuster, Verfügbarkeiten, Arbeitsstunden, Ausnahmen und Wünsche auf. (Eine vollständige Liste aller WFM-Berichte erhalten Sie unter "[Berichtsliste](#)").

Folgende Kalenderberichte stehen zur Verfügung:

- [Abwesenheitsbericht](#)
- [Freizeitausgleichsbericht](#)
- [Bericht über Kalenderobjekte](#)
- [Abwesenheits-Management-Bericht](#)

Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Sie können Berichte nur für die Standorte, auf die Sie Sicherheitszugriff haben, anzeigen und ausdrucken.

Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster **Datumsbereich** enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für **Startdatum** und **Enddatum** eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.
- Wenn Sie "Intraday-Unterteilung" wählen, ist die Auswahl für das **Enddatum** deaktiviert.

Bericht über Kalenderobjekte

So erstellen Sie einen Bericht über Kalenderobjekte:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Kalenderberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" den Eintrag **Bericht über Kalenderobjekte**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für die Berichtsdaten.
6. Optional können Sie **Kommentare anzeigen** auswählen, um festzulegen, ob Kommentare – sofern vorhanden – im Bericht angezeigt werden sollen.
Klicken Sie auf Weiter
.
7. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten aus der Liste **Verfügbare Agenten**, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können eine beliebige Kombination aus Teams und/oder Agenten an mehreren Standorten auswählen.
Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Aktivieren Sie im Fenster **Kalenderobjekte** die Kontrollkästchen für Objekte, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten, und deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für Objekte, die nicht berücksichtigt werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
 - **Turnusmuster**
 - **Verfügbarkeiten**
 - **Arbeitsfreie Tage**
 - **Schichten**
 - **Arbeitsstunden**
 - **Abwesenheiten**
 - **Ausnahmen**
9. Klicken Sie auf **Beenden**.

Wichtig

Sind **Ausnahmen** und **Abwesenheit** auf der Seite **Kalenderobjekte** ausgewählt, müssen Sie Typen von "Ausnahmen" und "Abwesenheit" angeben.

Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Kalenderobjekte

Standort [Kopfzeile]	Der ausgewählte Standort wird mit der entsprechenden Zeitzone und dem (ersten) ausgewählten Team angezeigt. Der Bericht ist nach Teams geordnet.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Agent	Name jedes Agenten, der im Bericht berücksichtigt wird.
Datum	Datum, an dem der Agent eine Ausnahme, ein Turnusmuster oder einen Wunsch angefordert hat. Der Bericht kann mehrere Kalenderobjekte für Agenten anzeigen.
Typ	"Turnusmuster", "Verfügbarkeiten", "Arbeitsfreie Tage", "Schichten", "Arbeitsstunden", "Abwesenheiten" oder "Ausnahmen".
Beschreibung	Der Name der Ausnahme oder des Wunsches oder die Beschreibung des Turnusmusters.
Startzeit	Der Zeitpunkt, an dem das Kalenderobjekt beginnt.
Endzeit	Der Zeitpunkt, an dem das Kalenderobjekt endet.
Status	Der Status des Kalenderobjekts: "Geplant", "Nicht geplant", "Gewährt", "Abgelehnt", "Gewünscht" oder "Widerrufen".
Kommentare/Memo	Optionale Spalte.

Abwesenheitsbericht

Für die Agenten und Datumsangaben, die Sie auswählen, zeigt dieser Bericht gewährte, gewünschte, abgelehnte und geplante Abwesenheit an. Optional enthält er auch Freizeitausgleich für alle ausgewählten Abwesenheitstypen.

So erstellen Sie einen Abwesenheitsbericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Kalenderberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Abwesenheitsbericht**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für die Berichtsdaten.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sortieroptionen**, ob der Bericht nach Agentenname, nach dem Datum, für das Abwesenheit beantragt wurde, oder nach Datum der Einreichung der Anfrage sortiert werden soll.
7. Optional können Sie **Freizeitausgleich anzeigen** auswählen.
8. Optional können Sie **Kommentare anzeigen** auswählen, um festzulegen, ob Kommentare – sofern vorhanden – im Bericht angezeigt werden sollen.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.
10. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können eine beliebige Kombination aus Teams und/oder Agenten an mehreren Standorten auswählen.
11. Klicken Sie auf **Weiter**.
12. Wählen Sie im Fenster **Verfügbare Abwesenheitstypen** die Abwesenheitstypen aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Abwesenheitstypen werden nach Geschäftsbereichen und Standorten gruppiert.
13. Klicken Sie auf **Beenden**. Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Abwesenheitsberichts

Standort [Kopfzeile]	Der ausgewählte Standort und seine Zeitzone.
Team [Kopfzeile]	Das Team, zu dem die Agenten in der nachstehenden Tabelle gehören. Haben Sie mehr als ein Team ausgewählt, werden die Teams in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, wobei die Daten für die Agenten eines Teams vor dem Namen des nächsten Teams stehen.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Agent	Der Name des Agenten, dessen Daten angezeigt werden.
Datum	Das Datum, für das der Agent einen Abwesenheitswunsch eingereicht hat. Der in der Spalte Ausgleich angezeigte Freizeitausgleich gilt ebenfalls für dieses Datum.
Beschreibung	Der Name des Abwesenheitstyps.
"Startzeit" und "Endzeit"	Beginn und Ende der Abwesenheit. Bei einem Ganztags-Abwesenheitsantrag steht in beiden Spalten Voller Tag .
Status	Gibt den Status der einzelnen Abwesenheitswünsche an: "Gewünscht", "Gewährt", "Abgelehnt", "Widerrufen", "Geplant" oder "Nicht geplant".
Datum und Zeit der Einreichung	Der Zeitpunkt, an dem der Abwesenheitswunsch eingereicht wurde.
Ausgleich	Die verfügbaren Abwesenheitsstunden eines Agenten zum Datum der Anfrage.
Kommentare	Kommentare, sofern vorhanden, die mit dem Abwesenheitsobjekt eingereicht wurden.

Freizeitausgleichsbericht

Für die Agenten und Datumsangaben, die Sie auswählen, zeigt dieser Bericht die Freizeitausgleiche für Abwesenheitstypen an.

So erstellen Sie einen Freizeitausgleichsbericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Kalenderberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Freizeitausgleichsbericht** aus. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für die Berichtsdaten.
6. Wählen Sie in der Dropdown-Liste **Sortieroptionen**, ob der Bericht nach Agentenname oder nach dem Datum, für das Abwesenheit beantragt wurde, sortiert werden soll.
Klicken Sie auf Weiter
- .
7. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können eine beliebige Kombination aus Teams und/oder Agenten an mehreren Standorten auswählen.
Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie im Fenster **Verfügbare Abwesenheitstypen** die Abwesenheitstypen aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Abwesenheitstypen werden nach Geschäftsbereichen und Standorten gruppiert.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Freizeitausgleichsberichts

Standort [Kopfzeile]	Der ausgewählte Standort und seine Zeitzone.
Team [Kopfzeile]	Das Team, zu dem die Agenten in der nachstehenden Tabelle gehören. Haben Sie mehr als ein Team ausgewählt, werden die Teams in alphabetischer Reihenfolge aufgelistet, wobei die

	Daten für die Agenten eines Teams vor dem Namen des nächsten Teams stehen.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Agent	Der Name des Agenten, dessen Daten angezeigt werden.
Datum	Das Datum, für das der Agent einen Abwesenheitswunsch eingereicht hat. Der in der Spalte Ausgleich angezeigte Freizeitausgleich gilt ebenfalls für dieses Datum.
Beschreibung	Der Name des Abwesenheitstyps.
Ausgleich	Die aktuelle Anzahl an verfügbaren Abwesenheitsstunden des Agenten, mit dem in der Spalte Beschreibung angezeigten Typ und ab dem in der Spalte Datum angezeigten Datum.

Abwesenheits-Management-Bericht

Für die Agenten und Datumsangaben, die Sie auswählen, zeigt dieser Bericht gewährte, gewünschte, abgelehnte und geplante Abwesenheit an. Er enthält auch den Freizeitausgleich für alle ausgewählten Abwesenheitstypen.

So erstellen Sie einen Abwesenheits-Management-Bericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Kalenderberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Abwesenheits-Management-Bericht** aus. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für die Berichtsdaten.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.

Tipp

Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können eine beliebige Kombination aus Teams und/oder Agenten an mehreren Standorten auswählen.

8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Wählen Sie im Fenster **Verfügbare Abwesenheitstypen** die Abwesenheitstypen aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Abwesenheitstypen werden nach Geschäftsbereichen und Standorten gruppiert.
10. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Abwesenheits-Management-Berichts

Berichtskopfzeile	
Standort	Der ausgewählte Standort und seine Zeitzone.
Zeitzone	Die Zeitzone des ausgewählten Standorts.
Team	Das Team, zu dem der Agent in der nachstehenden Tabelle gehört.
Zeitraum	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.

<p>Agent</p>	<p>Der Name des Agenten, dessen Daten angezeigt werden.</p>
<p>Spalten der Tabelle Regeln:</p>	<p>In dieser Tabelle sind die Daten für jede Regel aufgeführt, die für jeden Abwesenheitstyp in dem Bericht gilt. Das Format ist eine Regel pro Zeile und eine Tabelle pro Kombination aus Typ und Agent.</p> <p>Abwesenheitsregel, Abwesenheitstyp, Startdatum, Enddatum, Übertrag, Stichtag</p>
<p>Spalten (ohne Titel) der Tabelle Tagesstatus:</p>	<p>In dieser Tabelle sind die Daten für jedes Datum im Bericht aufgeführt. The format is one date per line, and one table per agent / time-off type combination.</p> <p>Datum, Ausgleich, Angesammelt/Gewährt, Guthaben, Übertrag, Verwendet, Zugewiesener Bonus, Verwendeter Bonus, Abgelaufener Bonus, Bonusausgleich</p> <div data-bbox="824 747 1380 987" style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp</p> <p>Die Spalte Verwendet enthält die Summe aus Gewährten + Gewünschten + Geplanten + Nicht geplanten Abwesenheitsstunden, welche die Bonus-Stunden überschreiten; die nicht geplanten Stunden werden nur einbezogen, wenn die Option CalendarOverScheduleData aktiviert ist. (Die Beschreibung der Option finden Sie im <i>Workforce Management Administrator's Guide</i>.)</p> </div>
<p>Spalten (ohne Titel) der Tabelle Instanzstatus:</p>	<p>In dieser Tabelle sind die Daten für jede Abwesenheitsinstanz aufgelistet, die entweder Gewährt, Abgelehnt, Gewünscht, Geplant oder Nicht geplant war.</p> <p>Das Format ist ein Titel pro Zeile/Datenzeile pro Instanz.</p> <p>Abwesenheitstyp, Abwesenheitsstatus, Startzeit, Endzeit, Bezahlte Stunden, Eingereicht am, Kommentare</p>

Prognoseberichte

Prognoseberichte zeigen Schlüsseldetails der erwarteten Aktivität und Personalanforderungen in Tabellen- und/oder Diagrammformat an. (Eine vollständige Liste aller WFM-Berichte erhalten Sie unter "[Berichtsliste](#)").

Folgende Prognoseberichte stehen zur Verfügung:

- [Prognosebericht](#)
- [Bericht mit Prognosedigrammen](#).

Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Sie können Berichte nur für die Standorte, auf die Sie Sicherheitszugriff haben, anzeigen und ausdrucken.

Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster **Datumsbereich** enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für **Startdatum** und **Enddatum** eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.
- Wenn Sie "Intraday-Unterteilung" wählen, ist die Auswahl für das **Enddatum** deaktiviert.

Prognosebericht

So erstellen Sie einen Prognosebericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Prognoseberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht mit Prognosediagrammen**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein. Klicken Sie dann auf **Weiter** (unabhängig davon, ob Sie eine Kopfzeile eingegeben haben).
4. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario für den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
5. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
 - b. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Aktivität, Standort, Multi-Site-Aktivität** oder **Geschäftsbereich** aus.
 - c. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** Prognoseziele aus.
Die Baumstruktur auf dieser Seite zeigt Aktivitäten, Standorte, Multi-Site-Aktivitäten oder Geschäftsbereiche (abhängig von Ihrer Zielauswahl) an. Wenn Sie als Ziel nicht "Geschäftsbereich" ausgewählt haben, können die Geschäftsbereiche der Baumstruktur erweitert werden, sodass deren Inhalte angezeigt werden. Sie können mehrere Optionen auswählen.
7. Sie können die Gesamtstundenanzahl für die Belegschaft in diesem Bericht als Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) oder in Arbeitsstunden anzeigen, indem Sie den entsprechenden Modus im Berichts-Assistenten auswählen. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie zum Auswählen eines Modus die Option **Gesamtinformationen für Personal in Personenstunden anstatt als MAK anzeigen**. Der Standardwert für diese Option ist mit den Einstellungen in "**Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden**" identisch.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
Wählen Sie im Fenster **Prognosedatentypen** die

Datentypen, die Sie berücksichtigen möchten.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Prognoseberichts

Informationen über Standort oder Geschäftsbereich oder Unternehmen [Kopfzeile]

Name und Zeitzone des Standorts, wenn Sie "Aktivität" als Ziel des Berichts gewählt haben.

	<p>Name und Zeitzone des Geschäftsbereichs, wenn Sie "Multi-Site-Aktivität" oder "Standort" als Ziel des Berichts gewählt haben. Das Unternehmen, wenn Sie "Geschäftsbereich" als Ziel des Berichts gewählt haben. (Jede Root wird separat angezeigt.)</p>
<p>Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort oder Geschäftsbereich [Kopfzeile]</p>	<p>Je nach dem Ziel, das im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde, sind Daten im Bericht nach Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort oder Geschäftsbereich geordnet.</p>
<p>Datum/Zeitraum [Kopfzeile]</p>	<p>Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt. Der Bericht zeigt separate Informationen für jedes Ziel und Datum. Diese Kopfzeile zeigt das Datum, an dem Sie (falls zutreffend) die Intraday-Unterteilung und den Datumszeitraum für andere Unterteilungen gewählt haben.</p>
<p>Zeittakt, Tag, Woche von, X Wochen von, Monat</p>	<p>Der angezeigte Zeitraum. Die Kopfzeile und der Inhalt der Spalte hängen von der ausgewählten Unterteilung ab.</p>
<p>Statistik/Optionen [Spalten]</p>	<p>Der Prognosewert für jeden Zeitraum gemäß den Anzeigeeoptionen, die im Assistenten ausgewählt wurden. Folgende Spalten sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interaktionsvolumen • Durchschnittliche Bearbeitungszeit • Berechnete Belegschaft • Erforderliche Belegschaft • Service-Level • Verschobener Service-Level • ASA • Abbruchfaktor • Max. Beschäftigung • Verlaufsdaten - Interaktionsvolumen • Verlaufsdaten - Durchschnittliche Bearbeitungszeit <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Wenn Sie ein anderes als das Szenario "Master-Prognose" auswählen, sind die Verlaufsdatentypen in dieser Liste nicht verfügbar.</p> </div>
<p>Gesamt/Durchschnitt für Aktivität/Standort [Fußzeile]</p>	<p>Der Gesamt- oder durchschnittliche Prognosewert für jede Statistik, die in der Tabelle für diese Aktivität bzw. diesen Standort angezeigt wird.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>Tipp Wenn Sie Berichte im .CSV-kompatiblen Format erzeugen, werden die Werte von Gesamt/</p> </div>

	Durchschnitt für Aktivität in separaten Spalten und nicht als Fußzeile angezeigt.
Gesamt/Durchschnitt für Standort/ Geschäftsbereich [Fußzeile]	Der Gesamtprognosewert und/oder der durchschnittliche Prognosewert für jede angezeigte Option für das angezeigte Ziel.

Bericht mit Prognosediagrammen

So erstellen Sie einen Bericht mit Prognosediagrammen:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Prognoseberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht mit Prognosediagrammen**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein. Klicken Sie dann auf **Weiter** (unabhängig davon, ob Sie eine Kopfzeile eingegeben haben).
4. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Prognoseszenario für den Master-Dienstplan, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
5. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
 - b. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste **Aktivität** oder **Multi-Site-Aktivität** aus.
 - c. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Sie können die Gesamtstundenanzahl für die Belegschaft in diesem Bericht als Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) oder in Arbeitsstunden anzeigen, indem Sie den entsprechenden Modus im Berichts-Assistenten auswählen. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie zum Auswählen eines Modus die Option **Gesamtinformationen für Personal in Personenstunden anstatt als MAK anzeigen**. Der Standardwert für diese Option ist mit den Einstellungen in "**Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden**" identisch.
7. Wählen Sie auf der Seite **Daten** Prognoseziele aus.
Die Inhalte der Baumstruktur hängen von Ihrer Zielauswahl ab. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte oder Multi-Site-Aktivitäten einzublenden. Sie können Standorte erweitern, um deren Aktivitäten einzublenden. Sie können mehrere Optionen auswählen.
8. Wenn Sie **Multi-Site-Aktivität** oder **Aktivität** als Ziel ausgewählt haben:
 - a. Klicken Sie auf **Weiter**.
 - b. Wählen Sie im Fenster **Prognosedatentypen** die Datentypen, die Sie berücksichtigen möchten.
 - c. Klicken Sie auf **Beenden**.

Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts mit Prognosediagrammen

Standort oder Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Standort oder Geschäftsbereich und Zeitzone, die im Bericht berücksichtigt werden
Aktivität oder Multi-Site-Aktivität [Kopfzeile]	Die im folgenden Diagramm angezeigte Aktivität oder Multi-Site-Aktivität

Datum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt. Die Informationen im Bericht werden separat für jede Aktivität, Anzeigeoption und jedes Datum angezeigt.
Statistik/Optionen [Diagrammbalken]	<p>Jede Anzeigeoption wird in einem separaten Diagramm gezeigt. Die angezeigte Statistik und ihre Einheiten werden an der linken Seite beschriftet. Folgende Spalten sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Interaktionsvolumen • Durchschnittliche Bearbeitungszeit • Berechnete Belegschaft • Erforderliche Belegschaft
Zeittakt/Tag/Woche/Monat/X Wochen von	Der Datumszeitraum, den jeder Balken im Diagramm abdeckt. Der Zeitraum hängt von der Unterteilung ab, die im Assistenten ausgewählt wurde.

Leistungsberichte

Leistungsberichte zeigen die Standortleistung in tabellarischer und/oder in Diagrammform an. (Eine vollständige Liste aller Workforce Manager-Berichte erhalten Sie unter "[Berichtsliste](#)".)

Folgende Leistungsberichte stehen zur Verfügung:

- [Bericht über tatsächlichen Überhang](#)
- [Bericht über Personalleistung](#)
- [Leistungsbericht für das Contact Center](#)
- [Bericht mit Contact Center-Leistungsdigrammen](#)

Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Sie können Berichte nur für die Standorte, auf die Sie Sicherheitszugriff haben, anzeigen und ausdrucken.

Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster **Datumsbereich** enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für **Startdatum** und **Enddatum** eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.

Bericht über tatsächlichen Überhang

So erstellen Sie einen Bericht über tatsächlichen Überhang:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Leistungsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über tatsächlichen Überhang**. **Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, Kopfzeile, wird angezeigt.**
3. Optional: Um eine Kopfzeile auf dem Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblen Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblen Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie diese anschließend aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
7. Sie können die Gesamtstundenanzahl für die Belegschaft in diesem Bericht als Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) oder in Arbeitsstunden anzeigen, indem Sie den entsprechenden Modus im Berichts-Assistenten auswählen. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie zum Auswählen eines Modus die Option **Gesamtinformationen für Personal in Personenstunden anstatt als MAK anzeigen**. Der Standardwert für diese Option ist mit den Einstellungen in "**Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden**" identisch.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Standorte aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. **Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden. Sie können mehrere Optionen auswählen.**
10. Klicken Sie auf **Beenden**. **Der Bericht wird im Report Viewer angezeigt.**

Erläuterung des Berichts über tatsächlichen Überhang

Standort oder Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts oder Geschäftsbereichs.
Datum [Kopfzeile]	Die Datumsangaben, die im Berichts-Assistenten ausgewählt wurden.
Zeittakt/Tag/Woche/Monat/X Wochen von	Die in dieser Spalte gezeigten Zeitintervalle entsprechen der Unterteilung, die Sie im Assistenten ausgewählt haben.
Prognose	

Berechnete Belegschaft	Berechnete Belegschaft, übernommen aus Master-Prognose für den ausgewählten Zeitraum
% Geplant	Prognostizierter gesamter geplanter Überhang für ausgewählten Standort in ausgewähltem Zeitraum.
% Ungeplanter Überhang	Prognostizierter gesamter nicht geplanter Überhang für ausgewählten Standort in ausgewähltem Zeitraum.
Dienstplan	
Abdeckung	Die geplante Belegschaftsabdeckung für eine Aktivität oder Multi-Site-Aktivität.
% Geplanter Überhang	Der prozentuale Zeitanteil, den der Agent für Dienstplanstatusgruppen geplant ist, die als geplanter Überhang definiert sind.
% Ungeplanter Überhang	Der prozentuale Zeitanteil, den der Agent für Dienstplanstatusgruppen geplant ist, die als nicht geplanter Überhang definiert sind.
Gesamt/Durchschnitt [Fußzeile]	Der Gesamt- oder Mittelwert für jede Statistik über den angezeigten Zeitraum des Berichts. Angezeigt in Vollzeit-Arbeitskräfte (MAK).

Leistungsbericht Personaleinsatz

So erstellen Sie einen Bericht über Personalleistung:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Leistungsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Leistungsbericht Personaleinsatz**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
 Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
 - b. Geben Sie den **Prozentsatz des Abweichungsschwellenwerts** ein. (Zeiträume, deren Ist-Werte sich von den Soll-Werten um mehr als diesen Prozentsatz unterscheiden, werden als nicht übereinstimmend aufgeführt.)
 - c. Wählen Sie eine Zeitzone aus.
 - d. Wählen Sie aus der Dropdown-Liste den Eintrag **Aktivität, Aktivitätsgruppe, Standort, Multi-Site-Aktivität** oder **Geschäftsbereich** aus.
 - e. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Ziele aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Die Baumstruktur auf dieser Seite zeigt Aktivitäten, Standorte, Aktivitätsgruppen, Multi-Site-Aktivitäten oder Geschäftsbereiche (abhängig von Ihrer Zielauswahl) an. Wenn Sie als Ziel nicht "Geschäftsbereich" ausgewählt haben, können die Geschäftsbereiche der Baumstruktur erweitert werden, sodass deren Inhalte angezeigt werden. Sie können mehrere Optionen auswählen.
7. Klicken Sie auf **Beenden**. Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Personalleistung

Root/Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Ziels oder Standorts.
Ziel/Aktivität oder Standort [Kopfzeile]	Abhängig vom Ziel, das im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde, ist der Bericht nach Aktivität, Standort, Geschäftsbereich oder Multi-Site-Aktivität geordnet.

Datum/Datumszeitraum	Das Datum oder der Datumszeitraum, der im Assistenten ausgewählt wurde.
Zeittakt/Tag/Woche/Monat/X Wochen von	Die Zeiträume gemäß der Unterteilung, die im Assistenten ausgewählt wurde.
Tatsächlich	Die tatsächliche Belegschaft für jeden Zeittakt.
Berechnet	Die berechnete Belegschaft für jeden Zeittakt. Der Bericht zeigt den berechneten Wert, die Differenz zwischen dem berechneten und dem tatsächlichen Wert (d. h. berechneter Wert minus tatsächlicher Wert) sowie die Differenz in Prozent an.
Erforderlich	Die erforderliche Belegschaft für jeden Zeittakt. Der Bericht zeigt den erforderlichen Wert, die Differenz zwischen dem erforderlichen und dem tatsächlichen Wert (d. h. erforderlicher Wert minus tatsächlicher Wert) sowie die Differenz in Prozent an.
Personenzahl	Die geplante Belegschaft für jeden Zeittakt. Der Bericht zeigt den geplanten Wert, die Differenz zwischen dem geplanten und dem tatsächlichen Wert (d. h. geplanter Wert minus tatsächlicher Wert) sowie die Differenz in Prozent an.
Abweichung [Fußzeile]	Die Anzahl der Bereitschaftszeiträume. Um bereit zu sein, müssen sich die tatsächlichen Werte eines Zeitraums von den geplanten Werten um weniger als den Prozentsatz des Abweichungsschwellenwerts unterscheiden, der im Assistenten angegeben wird.
Abweichung %	Der Prozentsatz der Bereitschaftszeiträume.

Leistungsbericht für Contact Center

So erstellen Sie einen Standort-Leistungsbericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Leistungsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie **Leistungsbericht für Contact Center** aus der Liste im Bereich "Objekte".
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
 - b. Wählen Sie eine Zeitzone aus.
 - c. Wählen Sie den Zieltyp aus, für den Sie den Bericht erstellen möchten: –Aktivität, Aktivitätsgruppe, Multi-Site-Aktivität, Standort, Geschäftsbereich–. Wenn Sie "Multi-Site-Aktivität" oder "Geschäftsbereich" auswählen, erscheint folgendes Kontrollkästchen: **Multi-Site-Aktivitäten verwenden** Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert, um Berichtsdaten nach Multi-Site-Aktivitäten zu aggregieren.
 - d. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Ziele aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
Die Baumstruktur auf dieser Seite zeigt Aktivitäten, Standorte, Multi-Site-Aktivitäten oder Geschäftsbereiche (abhängig von Ihrer Zielauswahl) an. Wenn Sie als Ziel nicht "Geschäftsbereich" ausgewählt haben, können die Geschäftsbereiche der Baumstruktur erweitert werden, sodass ihre Inhalte angezeigt werden. Sie können mehrere Optionen auswählen.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie auf der Seite **Leistungsdatentypen** die Datentypen (Statistik), die Sie berücksichtigen möchten.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Zusätzlich zu tatsächlichen und geplanten Daten enthält der Bericht mit Contact Center-Leistungsdigrammen nun auch Prognosedaten. Sie können die Unterteilung wählen (**15**, **30** oder **60**) und **berechnete** oder **erforderliche** Prognosewerte auswählen.

Erläuterung des Leistungsberichts für Contact Center

Root/Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Ziels oder Standorts.
Ziel/Aktivität oder Standort [Kopfzeile]	Abhängig vom Ziel, das im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde, ist der Bericht nach Aktivität, Standort, Geschäftsbereich oder Multi-Site-Aktivität geordnet.
Datum oder Datumszeitraum	Das Datum oder der Datumsbereich, das bzw. der im Assistenten ausgewählt wurde.
Zeittakt/Tag/Woche/Monat/X Wochen von	Die in dieser Spalte gezeigten Zeitintervalle entsprechen der Unterteilung, die Sie im Assistenten ausgewählt haben.
Abdeckung	Die geplante und optimale Abdeckung pro Zeitraum, die geplante Abdeckung minus optimaler Abdeckung, die Differenz als absoluter Wert und die Differenz als Prozentwert.
Personenzahl	Die geplanten und tatsächlichen Agenten pro Zeitraum; die geplante Anzahl minus der tatsächlichen Anzahl und die Differenz als Prozentwert.
Interaktionsvolumen	Das prognostizierte und tatsächliche Interaktionsvolumen pro Zeitraum; die Prognose abzüglich des tatsächlichen Werts und die Differenz als Prozentwert.
AHT	Die prognostizierte und tatsächliche durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Zeitraum, die Prognose abzüglich des tatsächlichen Werts und die Differenz als Prozentwert.
Service-Level	Der geplante und tatsächliche Service-Level pro Zeitraum.
Verschobener Service-Level	Der verschobene geplante und tatsächliche Service-Level pro Zeitraum.
Warteschlange	Die geplante und tatsächliche Anzahl von Interaktionen in der Backlog-Warteschlange am Ende des Zeitraums.
ASA	Die geplante und tatsächliche durchschnittliche Antwortgeschwindigkeit pro Zeitraum.
Abgebrochen (%)	Der Prozentsatz an geplanten und tatsächlichen Abbrüchen pro Zeitraum.
Gesamt/Durchschnitt [Fußzeile]	Der Wert für das Interaktionsvolumen wird als Summe der Werte in jedem Zeittakt berechnet. Der Wert für alle anderen Datentypen wird als Durchschnittswert der Werte in jedem Zeittakt berechnet.

Bericht mit Contact Center-Leistungsdigrammen

So erstellen Sie einen Bericht mit Standort-Leistungsdigrammen:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Leistungsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie **Bericht mit Contact Center-Leistungsdigrammen** aus der Liste im Bereich "Objekte". Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein. Klicken Sie dann auf **Weiter** (unabhängig davon, ob Sie eine Kopfzeile eingegeben haben).
4. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
 - b. Wählen Sie eine Zeitzone aus.
 - c. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Aktivitäten aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Aktivitäten einblenden. Sie können eine beliebige Kombination aus Aktivitäten an mehreren Standorten auswählen.
6. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Wählen Sie auf der Seite **Leistungsdatentypen** die Datentypen (Statistik), die Sie berücksichtigen möchten.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts mit Standort-Leistungsdigrammen

Zusätzlich zu tatsächlichen und geplanten Daten enthält der Bericht mit Contact Center-Leistungsdigrammen nun auch Prognosedaten. Sie können die Unterteilung wählen (**15**, **30** oder **60**) und **berechnete** oder **erforderliche** Prognosewerte auswählen.

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Aktivität [Kopfzeile]	Der Bericht ist nach Aktivitäten geordnet.
Datum oder Zeitraum [Kopfzeile]	Das Datum oder der Datumsbereich, das bzw. der im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde.
Geplant/Tatsächlich [Legende]	Gibt an, wie der Bericht prognostizierte und tatsächliche Daten anzeigt.
Diagrammtyp	Die vertikale Achse des Diagramms gibt die angezeigte Statistik an (Interaktionsvolumen, durchschnittliche Bearbeitungszeit oder Anzahl der

	Agenten) und beschriftet ihre Einheiten.
Zeittakt/Tag/Woche/Monat/X Wochen von	An der horizontalen Achse des Diagramms wird der Zeitraum für jeden Diagrammbalken angegeben. Die Zeiträume hängen von der Unterteilung ab, die im Assistenten ausgewählt wurde.

Dienstplanberichte

Dienstplanberichte zeigen detaillierte Dienstplaneinstellungen in tabellarischem und/oder grafischem Format an. (Eine vollständige Liste aller WFM-Berichte erhalten Sie unter "[Berichtsliste](#)"). Folgende Dienstplanberichte stehen zur Verfügung:

- [Bericht für Dienstplanstatus](#)
- [Gesamtbericht über Dienstplanstatus](#)
- [Bericht für einzelne Dienstpläne](#)
- [Bericht für Team-Dienstplan](#)
- [Bericht über den Wochendienstplan](#)
- [Bericht für wöchentlichen Aktivitätsdienstplan](#)
- [Bericht für wöchentlichen Team-Dienstplan](#)
- [Bericht über die Abdeckung des Wochendienstplans](#)
- [Geplanter Budgetbericht](#)
- [Bericht über Agentenkommentare](#)
- [Validierungsbericht des Dienstplans](#)
- [Bericht über die Tauschvorgänge der Dienstpläne](#)
- [Bericht über Dienstplanzusammenfassung](#)
- [Bericht über markierte Zeit im Dienstplan](#)
- [Bericht über Summen markierter Zeit im Dienstplan](#)
- [Bericht über die Dienstplanauktion](#)

Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Sie können Berichte nur für die Standorte, auf die Sie Sicherheitszugriff haben, anzeigen und ausdrucken.

Erstellen eines Berichts

Um einen Bericht zu erstellen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Klicken Sie in der Modul-Baumstruktur auf **Berichte** (um die Berichtskategorien zu erweitern), und

klicken Sie dann auf eine Kategorie.

Der Arbeitsbereich und die Objekt-Baumstruktur zeigen eine Liste mit Berichten der ausgewählten Kategorie.

2. Wählen Sie den gewünschten Bericht aus einer der Listen:
 - Klicken Sie auf den Berichtsnamen im Arbeitsbereich.
 - Oder klicken Sie auf den Berichtsnamen in der Objekt-Baumstruktur.

Nach der Auswahl eines Berichts wird die erste Seite des Berichts-Assistenten (Seite „Kopfzeile“) angezeigt.

3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben Sie den Text der Kopfzeile in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie die Objekte, Datumswerte oder andere Optionen, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
Die Anzahl der Fenster, die auf das erste folgen, hängt von dem Bericht ab, den Sie erstellen.
 - Klicken Sie auf **Weiter**, nachdem Sie Ihre Auswahl in den einzelnen mittleren Fenstern getroffen haben.
 - Nehmen Sie Ihre Auswahl im letzten Fenster vor (enthält die Schaltfläche "Beenden").
6. Klicken Sie auf **Beenden**.
Ein Meldungsfenster mit Fortschrittsbalken wird angezeigt. Sie können auf Abbrechen klicken, um die Erstellung des Berichts zu unterbrechen.

Wenn der Bericht erzeugt wurde, wird er im **Report Viewer** angezeigt. Der Bericht wird auch der Objekt-Baumstruktur hinzugefügt, damit Sie eine spätere **Überprüfung** durchführen können.

Tipp

Ausführliche Erläuterungen zum Inhalt jedes Berichts erhalten Sie, indem Sie in obiger **Punktliste** auf den Namen des Berichts klicken.

Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster **Datumsbereich** enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für **Startdatum** und **Enddatum** eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.
- Wenn Sie "Intraday-Unterteilung" wählen, ist die Auswahl für das **Enddatum** deaktiviert.

Bericht über Dienstplanstatus

So erstellen Sie einen Bericht über Dienstplanstatus:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Gesamtbericht über Dienstplanstatus**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenarien** ein Dienstplan-Szenario für den Master-Dienstplan, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. **Wählen** Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum sowie eine Start- und Endzeit für den Bericht.
Optional: Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Filter nur auf der ersten Seite des Berichts anzeigen** und klicken Sie dann auf **Weiter**.

Tipp

Sie können weniger Wochen auswählen, als in dem Szenario definiert sind, das Sie in **Schritt 5** ausgewählt haben.

7. Wählen Sie im ersten Fenster **Daten** Teams und/oder Agenten aus.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden, und Standorte erweitern, sodass deren Teams und Agenten angezeigt werden. Sie können eine beliebige Kombination aus Teams und/oder Agenten an mehreren Standorten auswählen.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Wählen Sie im zweiten Fenster **Daten** Statusgruppen für Dienstpläne und Dienstplanstatus aus.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um ihre Standorte anzuzeigen, und Standorte erweitern, um ihre Dienstplanstatusgruppen und Dienstplanstatus anzuzeigen. Sie können mehrere Dienstplanstatus an verschiedenen Standorten auswählen.

Wichtig

Dienstplanstatus, die nicht zu einer Dienstplanstatusgruppe gehören, fehlen in dieser Anzeige, Sie können diese jedoch in den Bericht einbeziehen, indem Sie den Standort auswählen, der sie enthält.

10. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Dienstplanstatus

Standort [Kopfzeile]	Name und Zeitzone des Standorts
Ausgewählte Dienstplanstatusgruppen und Dienstplanstatus [Kopfzeile]	Eine Liste im CSV-Format der Statusgruppen für Dienstpläne und der Dienstplanstatus, die im Assistenten ausgewählt wurden und auf den ausgewählten Standort anwendbar sind.
Team [Kopfzeile]	Agenten werden nach Teams angezeigt.
Datums- und Uhrzeit-Zeitraum [Kopfzeile]	Die im Bericht berücksichtigten Datumsangaben und der Zeitraum, der jeden Tag erfasst wird.
Mitarbeiter-ID	Die Firmen-ID des Agenten.
Agent	Der Agent, dessen Daten angezeigt werden.
Datum	Das Datum, an dem die Schicht des Dienstplanstatus beginnt.
Dienstplanstatus	Der Name des Dienstplanstatus.
Startzeit	Die Startzeit des Dienstplanstatus.
Endzeit	Die Endzeit des Dienstplanstatus.
Dauer	Die Dauer jedes Dienstplanstatus.
Bezahlte Stunden	Die bezahlten Stunden für jeden Dienstplanstatus.
Gesamtdauer/Gesamtanzahl bezahlter Stunden für den Agenten <i>(nicht beschriftet)</i>	Dieser Gesamtwert wird unterhalb der Statistiken für jeden Agenten angezeigt. Dauer: Die Gesamtdauer aller Dienstplanstatus des Agenten für den im Bericht erfassten Zeitbereich. Bezahlte Stunden: Die Gesamtzahl der bezahlten Stunden für alle Dienstplanstatus des Agenten für den im Bericht erfassten Zeitbereich.
Gesamtdauer/Gesamtanzahl bezahlter Stunden für das Team	Dieser Gesamtwert erscheint am Ende jedes Berichts. Dauer: Die Gesamtdauer aller ausgewählten Agenten in jedem ausgewählten Team. Bezahlte Stunden: Die Gesamtzahl bezahlter Stunden aller ausgewählten Agenten in jedem ausgewählten Team.
Gesamtdauer/Gesamtanzahl bezahlter Stunden für den Standort	Dieser Gesamtwert erscheint am Ende jedes Berichts. Dauer: Die Gesamtdauer aller ausgewählten Agenten aus allen ausgewählten Teams am Standort.

Bezahlte Stunden: Die Gesamtzahl bezahlter Stunden aller ausgewählten Agenten aus allen ausgewählten Teams am Standort.

Tipp

Die Dauer einer ganztägigen Abwesenheit und von Ganztagsausnahmen im Bericht werden gemäß folgenden Regeln berechnet:

- Wenn Start und Ende von WFM Server angegeben oder geschätzt sind, ist die Dauer die Differenz zwischen dem Start- und Endwert.
- Wenn Start und Ende *nicht* angegeben oder geschätzt sind:
 - Die Dauer einer *bezahlten* ganztägigen Abwesenheit und von Ganztagsausnahmen entsprechen der bezahlten Zeit.
 - Die Dauer einer *unbezahlten* ganztägigen Abwesenheit und von Ganztagsausnahmen entsprechen den Standardmäßig bezahlten Stunden pro Tag aus dem Vertrag des Agenten.

Gesamtbericht über Dienstplanstatus

So erstellen Sie einen Gesamtbericht über Dienstplanstatus:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Gesamtbericht über Dienstplanstatus**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** eine Unterteilung und ein entsprechendes Start- und Enddatum. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.) Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Fenster **Ziel** den Eintrag **Agent, Team** oder **Standort** aus der Dropdown-Liste. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
8. Aktivieren Sie im Fenster **Optionen** ggf. die Kontrollkästchen **Datum ohne Status ausschließen** und **Filter nur auf der ersten Seite des Berichts anzeigen**, und klicken Sie dann auf **Weiter**.
9. Wählen Sie im ersten Fenster **Daten** die Ziele (Agenten, Teams oder Standorte), die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden. Wenn Sie auf der Seite **Ziel** den Eintrag **Team** oder **Agent** gewählt haben, können Sie in der Baumstruktur weitere untergeordnete Zweige einblenden. Sie können eine Auswahl über mehrere Standorte treffen.
10. Klicken Sie auf **Weiter**.
Wählen Sie im zweiten Fenster **Daten** die
Dienstplanstatus aus, die Sie aufnehmen möchten.
11. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Gesamtberichts über Dienstplanstatus

Der Bericht kann, je nachdem welches Ziel Sie gewählt haben, eine von drei Formen haben.

Der Gesamtbericht über Standort-Dienstplanstatus

Unternehmen [Kopfzeile]	Das Unternehmen, das durch den Bericht abgedeckt wird.
Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Der Name jedes Geschäftsbereichs, der im Bericht aufgenommen wird.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Ausgewählte Dienstplanstatusgruppen und Dienstplanstatus [Kopfzeile]	Die Dienstplanstatusgruppen und Dienstplanstatus, die der Bericht abdeckt.
Standort	Der Name jedes Standorts, der im Bericht berücksichtigt wird.
Gesamtdauer für Geschäftsbereich	Die kombinierte Zeit, die alle Agenten des Geschäftsbereichs während des Datumsbereichs des Berichts in den ausgewählten Dienstplanstatus verbringen.

Der Gesamtbericht über Team-Dienstplanstatus

Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Der Name jedes Geschäftsbereichs, der im Bericht aufgenommen wird.
Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Ausgewählte Dienstplanstatusgruppen und Dienstplanstatus [Kopfzeile]	Die Dienstplanstatusgruppen und Dienstplanstatus, die der Bericht abdeckt.
Team	Der Name jedes Teams, das im Bericht berücksichtigt wird.
Tag	Jedes übereinstimmende Datum im ausgewählten Datumsbereich.
Dauer	Der Zeitanteil, den jeder Agent für jeden Berichtstag im ausgewählten Dienstplanstatus verbringt.
Gesamtdauer [pro Agent]	Die Gesamtzeit, die jeder Agent über den Datumsbereich des Berichts im ausgewählten Dienstplanstatus verbringt.
Gesamtdauer für Standort	Die kombinierte Zeit, die alle Agenten des Standorts während des Datumsbereichs des Berichts in den ausgewählten Dienstplanstatus verbringen.
Gesamtdauer für Team	Die kombinierte Zeit, die alle Agenten des Teams über den Datumsbereich des Berichts in den ausgewählten Dienstplanstatus verbringen.

Tipp

Die Dauer einer ganztägigen Abwesenheit und von Ganztagsausnahmen im Bericht werden gemäß folgenden Regeln berechnet:

- Wenn Start und Ende von WFM Server angegeben oder geschätzt sind, ist die Dauer die Differenz zwischen dem Start- und Endwert.
- Wenn Start und Ende *nicht* angegeben oder geschätzt sind:
 - Die Dauer einer bezahlten ganztägigen Abwesenheit und von Ganztagsausnahmen sind gleich der bezahlten Zeit.
 - Die Dauer einer unbezahlten ganztägigen Abwesenheit und von Ganztagsausnahmen entsprechen den Standardmäßig bezahlten Stunden pro Tag aus dem Vertrag des Agenten.

Bericht über einzelne Dienstpläne

So erstellen Sie einen Bericht über einzelne Dienstpläne:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Einzelner Dienstplan**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. **Wählen** Sie auf der Seite **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für den Bericht. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, für die Sie den Bericht generieren möchten.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über einzelne Dienstpläne

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Das Team des ausgewählten Agenten
Agent [Kopfzeile]	Der Name des ausgewählten Agenten
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Gesamtzeitraum, den der Bericht abdeckt.
Mitarbeiter-ID	Die Firmen-ID des Agenten.
Tag	Das Datum der einzelnen Informationsgruppen.
Bezahlte Stunden	Die Gesamtanzahl bezahlter Stunden, die der Agent pro angezeigtem Tag arbeitet.
Dienstplanstatus	Die Dienstplanstatus des Agenten für jeden angezeigten Tag.
Startzeit	Der Zeitpunkt, für den der Beginn jedes einzelnen Dienstplanstatus des Agenten geplant ist.

Endzeit	Der Zeitpunkt, für den das Ende jedes einzelnen Dienstplanstatus des Agenten geplant ist.
----------------	---

Bericht über Team-Dienstplan

So erstellen Sie einen Bericht über einen Team-Dienstplan:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Team-Dienstplan**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Optional können Sie das Kontrollkästchen **Nach Schicht sortieren** aktivieren. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. **Wählen** Sie auf der Seite **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für den Bericht. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
8. Wählen Sie im Fenster **Daten** das Team bzw. die Teams, für die Sie den Bericht generieren möchten. Sie können die Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte und Teams angezeigt werden. Der Bericht wird in alphabetischer Reihenfolge nach Geschäftsbereich, nach Standortname innerhalb jedes Geschäftsbereichs und nach Teamname sortiert.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Team-Dienstpläne

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Das Team, das der Bericht abdeckt.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Datumszeitraum, den der Bericht abdeckt
Tag [Kopfzeile]	Der Bericht ist nach Tagen angeordnet. Diese Linie kennzeichnet das erste angezeigte Datum.
Agent	Der Name jedes Agenten im Team.
Gesamtstundenzahl	Die Gesamtstundenzahl (bezahlte plus unbezahlte Stunden) des Agenten für den Tag.

Bezahlte Stunden	Die bezahlten Stunden des Agenten für den angegebenen Tag.
Effektive Stunden	Die Stunden, in denen der Agent bezahlt wird und arbeitet. (Arbeitsbezogene Aktivitäten sind einbezogen, Pausen jedoch nicht.)
Dienstplanstatus	Informationen zum Dienstplanstatus und zum Aktivitäts-Set.
Startzeit	Der Zeitpunkt, für den der Beginn jedes einzelnen Dienstplanstatus des Agenten geplant ist.
Endzeit	Der Zeitpunkt, für den das Ende jedes einzelnen Dienstplanstatus des Agenten geplant ist.

Bericht über den Wochendienstplan

Wichtig

Sie können diesen Bericht nur anzeigen, wenn Sie die über die Sicherheitsberechtigung für den Bericht über den Wochendienstplan verfügen. Weitere Informationen über Sicherheitsberechtigungen finden Sie in den Themen **Konfiguration > Rollen**.

So erstellen Sie einen Bericht über den Wochendienstplan:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über den Wochendienstplan**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Elemente, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
Die Baumstruktur dieses Fensters zeigt eine hierarchische Baumstruktur von Geschäftsbereichen, Standorten, Teams und Agenten an. Jedes Element der Baumstruktur kann erweitert werden, um seine Inhalte anzuzeigen. Sie können mehrere Optionen auswählen.
7. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** einen Datumsbereich mit einer der beiden folgenden Methoden aus:
 - **Wählen** Sie ein Start- und Enddatum.

Wichtig

Wenn Sie in **Schritt 5** den Master-Dienstplan gewählt haben, können Sie eine beliebige Anzahl von Wochen auswählen.
Haben Sie in **Schritt 5** einen anderen Dienstplan ausgewählt, können Sie eine beliebige Anzahl von Wochen einstellen – jedoch höchstens die Gesamtanzahl an Wochen, die in dem betreffenden Szenario definiert sind.

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Planungszeitraum** (standardmäßig nicht aktiviert), um einen Planungszeitraum oder Wochenbereich festzulegen.
- Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** außerdem einen Datentyp aus der Optionsfeldgruppe **Anzuzeigender Datentyp** aus, um festzulegen, was im Bericht erscheinen soll. Folgende Werte sind möglich: **Start-/Endzeiten der Schicht**, **Bezahlte Stunden Gesamt** und **Namen von Schicht- oder Dienstplanstatus**
 - Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Wochendienstplan

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Geschäftsbereichs oder Standorts.
Team [Kopfzeile]	Agenten werden nach Teams angezeigt.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Gesamtzeitraum, den der Bericht abdeckt.
Planungszeitraum [Kopfzeile]	Der Gesamtplanungszeitraum, den der Bericht abdeckt.
Mitarbeiter-ID	Die Firmen-ID des Agenten.
Agent	Der Name des Agenten.
Wochentage	Spalten für die einzelnen Wochentage.
Bezahlte Stunden	Die bezahlten wöchentlichen Arbeitsstunden für den Agenten.
Effektive Stunden	Effektive Arbeitsstunden pro Woche für den Agenten.
Nicht-effektive Stunden	Nicht-effektive Arbeitsstunden pro Woche des Agenten, d. h. Stunden, in denen der Agent bezahlt wird, aber nicht arbeitet, z. B. bezahlte Pausen und bezahlte arbeitsfreie Tage.
Planungszeitraum für bezahlte Stunden	Die bezahlten Arbeitsstunden des Agenten pro Planungszeitraum.
Gesamtwerte für bezahlte Stunden [Zeile]	Die Summe der Spalte Bezahlte Stunden .
Gesamtwerte für effektive Stunden [Zeile]	Die Summe der Spalte Effektive Stunden .
Gesamtwerte für nicht-effektive Stunden [Zeile]	Die Summe der Spalte Nicht-effektive Stunden .
Gesamtstundenzahl für jeden Wochentag [Zeile]	Die Summe der Spalte Wochentage .

Präsentation

Die Informationen im fertiggestellten Bericht werden unter den folgenden Überschriften zusammengefasst:
Unternehmen

Name des Geschäftsbereichs
Standortname
Team-Name
Agentenname

Bericht über wöchentlichen Aktivitätsdienstplan

So erstellen Sie einen Bericht über wöchentlichen Aktivitätsdienstplan:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über wöchentlichen Aktivitätsdienstplan**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Füllen Sie das Fenster **Datumsbereich** aus.
 - a. **Wählen** Sie ein Startdatum und ein Enddatum für den Bericht.
Sie können für die Ausgabe des Berichts mehrere Wochen auswählen, jedoch nur volle Wochen.
 - b. Wählen Sie ggf. **Erforderliche Belegschaft anzeigen** aus.
 - c. Wählen Sie im Fenster **Anzuzeigender Datentyp** die Optionen **Start-/Endzeiten**, **Bezahlte Stunden Gesamt** oder **Namen von Schicht- oder Dienstplanstatus** wie erforderlich aus.
 - d. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Um die Gesamtstundenanzahl für die Belegschaft in diesem Bericht als Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) oder in Arbeitsstunden anzuzeigen, wählen Sie den entsprechenden Modus im Berichts-Assistenten aus. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie zum Auswählen eines Modus die Option **Gesamtinformationen für Personal in Personenstunden anstatt als MAK anzeigen**. Der Standardwert für diese Option ist mit den Einstellungen in "**Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden**" identisch.
8. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Aktivität(en), für die Sie den Bericht generieren möchten.
Sie können die Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte und Aktivitäten angezeigt werden.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über den wöchentlichen Aktivitätsdienstplan

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Aktivität [Kopfzeile]	Die Aktivität, die vom Bericht abgedeckt wird.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Datumsbereich, der im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde.
Geplante MAK	Die Anzahl der Agenten (Vollzeit-Arbeitskräfte), die für die Aktivität an den ausgewählten Tagen eingeplant sind.
Berechnete MAK	Die Anzahl der Agenten (Vollzeit-Arbeitskräfte) in der für die Aktivität berechneten Belegschaft.
Differenz	Die Differenz zwischen berechneten und geplanten MAK.
Erforderliche Vollzeit-Arbeitskräfte (MAK)	Die Anzahl der Agenten (Vollzeit-Arbeitskräfte) in der für die Aktivität erforderlichen Belegschaft. Diese und die nächste Zeile werden angezeigt, wenn das Kontrollkästchen Erforderliche Belegschaft anzeigen aktiviert wurde.
Differenz	Die Differenz zwischen erforderlichen und geplanten MAK.
Agent	Der Name des Agenten.
ID	Die Identifikationsnummer des Agenten.
Tage	Mehrere Spalten zeigen die Start- und Endzeiten (oder bezahlte Stunden, wenn das Kontrollkästchen Bezahlte Stunden aktiviert wurde) des Agenten für jeden Wochentag des Berichtszeitraums an.
Arbeitsstunden pro Woche - Bezahlt	Die bezahlten wöchentlichen Arbeitsstunden für den Agenten.
Arbeitsstunden pro Woche - Eff.	Effektive Arbeitsstunden pro Woche für den Agenten.
Arbeitsstunden pro Woche - Nicht-Eff.	Nicht-effektive Arbeitsstunden pro Woche des Agenten, d. h. Stunden, in denen der Agent bezahlt wird, aber nicht arbeitet, z. B. bezahlte Pausen und bezahlte arbeitsfreie Tage.
Gesamtstundenzahl	Die Gesamtzahl der bezahlten Stunden, die alle eingeplanten Agenten tagsüber an dieser Aktivität gearbeitet haben. Diese Zeile umfasst eine Gesamtzahl für jeden Tag und einen wöchentlichen Gesamtwert für jede Kategorie bezahlter Stunden.
Bezahlte Stunden Gesamt	Bezahlte Arbeitsstunden pro Woche für das Team.
Effektive Stunden Gesamt	Die effektiven wöchentlichen Arbeitsstunden für das Team.
Nicht-effektive Stunden Gesamt	Die nicht-effektiven wöchentlichen Arbeitsstunden für das Team.
Gesamtstundenzahl für jeden Wochentag	Die bezahlten täglichen Arbeitsstunden für das

	Team pro Woche.
Fußnote	Gibt an, dass der Agent für die angegebene Zeitdauer an einer anderen Aktivität gearbeitet hat.

Präsentation

Die Informationen im fertiggestellten Bericht werden unter den folgenden Überschriften zusammengefasst:

Unternehmen
Geschäftsbereich
Standort
Datumsbereich "Woche"
Team
Aktivität
Agent

Bericht über wöchentlichen Team-Dienstplan

So erstellen Sie einen Bericht über einen wöchentlichen Team-Dienstplan:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über wöchentlichen Team-Dienstplan**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Füllen Sie das Fenster **Datumsbereich** aus.
 - a. **Wählen Sie** ein Startdatum und ein Enddatum für den Bericht. Sie können für die Ausgabe des Berichts mehrere Wochen auswählen, jedoch nur volle Wochen.
 - b. Wählen Sie im Fenster **Anzuzeigender Datentyp** den erforderlichen Datentyp aus: **Start-/Endzeit**, **Bezahlte Stunden** oder **Namen von Schicht- oder Dienstplanstatus**.
 - c. Klicken Sie auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Fenster **Daten** das Team bzw. die Teams, für die Sie den Bericht generieren möchten. Sie können die Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte und Teams angezeigt werden.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Der Bericht wird in alphabetischer Reihenfolge nach Geschäftsbereich, nach Standortname innerhalb jedes Geschäftsbereichs und nach Teamname sortiert.

Erläuterung des Berichts über wöchentlichen Team-Dienstplan

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Das Team, das der Bericht abdeckt.

Zeitraum [Kopfzeile]	Der Datumsbereich, der im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde.
Aktivität	Jede von Agenten des ausgewählten Teams durchgeführte Aktivität. Der Bericht ist nach Aktivitätsnamen geordnet.
Agent	Jeder Agent, der für die angezeigte Aktivität eingeplant ist.
ID	Die Agenten-Identifikationsnummer der einzelnen Agenten.
Tag	Die einzelnen Wochentage.
Arbeitsstunden pro Woche - Bezahlt	Die Anzahl der bezahlten Stunden pro Woche für jeden Agenten.
Arbeitsstunden pro Woche - Eff.	Die Anzahl der effektiven Stunden pro Woche für jeden Agenten. (Bezahlte Pausen und bezahlte arbeitsfreie Tage sind nicht eingeschlossen.)
Arbeitsstunden pro Woche - Nicht-Eff.	Die Anzahl der nicht-effektiven Stunden pro Woche für jeden Agenten. (Bezahlte unproduktive Arbeitsstunden, z. B. bezahlte Pausen und bezahlte arbeitsfreie Tage)
Gesamtstundenzahl	Gesamtanzahl der bezahlten Stunden, die das gesamte Team arbeiten würde, wenn Agenten eingeplant wären, die tagsüber (für den täglichen Gesamtwert) bzw. während der Woche (für den wöchentlichen Gesamtwert) an dieser Aktivität arbeiten würden.
Fußnote	Gibt an, dass der Agent für die angegebene Zeitdauer an einer anderen Aktivität gearbeitet hat.

Präsentation

Die Informationen im fertiggestellten Bericht werden unter den folgenden Überschriften zusammengefasst:

- Unternehmen
- Geschäftsbereich
- Standort
- Datumsbereich "Woche"
- Team
- Aktivität
- Agent

Bericht über die Abdeckung des Wochendienstplans

So erstellen Sie einen Bericht über die Abdeckung des Wochendienstplans:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
 2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über die Abdeckung des Wochendienstplans**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
 3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
 4. Klicken Sie auf **Weiter**.
 5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
 6. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. **Wählen** Sie ein Startdatum und ein Enddatum im Bereich **Datumsbereich** aus.
 - b. Wählen Sie **Erforderliche Belegschaft anzeigen** oder **Berechnete Belegschaft** im Bereich **Optionen**.
 - c. Treffen Sie eine Auswahl: **Aktivität**, **Standort**, **Multi-Site-Aktivität** oder **Geschäftsbereich** aus der Dropdown-Liste im Bereich **Ziel**.
 - d. Klicken Sie auf **Weiter**.
 7. Um die Gesamtstundenanzahl für die Belegschaft in diesem Bericht als Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) oder in Arbeitsstunden anzuzeigen, wählen Sie den entsprechenden Modus im Berichts-Assistenten aus. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie zum Auswählen eines Modus die Option **Gesamtinformationen für Personal in Personenstunden anstatt als MAK anzeigen**. Der Standardwert für diese Option ist mit den Einstellungen in "**Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden**" identisch.
 8. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Ziele, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
Die Baumstruktur auf dieser Seite zeigt Aktivitäten, Standorte, Multi-Site-Aktivitäten oder Geschäftsbereiche (abhängig von Ihrer Auswahl im Fenster "Ziel") an. Wenn Sie als Ziel nicht "Geschäftsbereich" ausgewählt haben, können die Geschäftsbereiche der Baumstruktur erweitert werden, sodass deren Inhalte angezeigt werden. Sie können mehrere Optionen auswählen.
 9. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.
-

Erläuterung des Berichts über die Abdeckung des Wochendienstplans

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Geschäftsbereichs oder Standorts.
Aktivität oder Standort [Kopfzeile]	Der Name der Aktivität oder des Standorts, dessen Informationen in der Tabelle angezeigt werden.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Gesamtzeitraum, den der Bericht abdeckt.
Zeittakt	Die Daten werden Zeittakt für Zeittakt angezeigt.
Tage	Spalten für die einzelnen Wochentage.
Berechnet/Erforderlich	Die berechnete oder erforderliche Belegschaft pro Zeittakt. (Diese Spalten werden angezeigt, wenn Sie im Berichts-Assistenten Erforderliche Belegschaft anzeigen und/oder Berechnete Belegschaft gewählt haben.)
Geplant	Die effektive Anzahl an Agenten, die für diese Aktivität dieses Zeittakts eingeplant sind.
Differenz	Die Differenz zwischen berechneter/erforderlicher und geplanter Belegschaft
Gesamtstundenzahl [Zeile]	Die gesamten MAK-Mannstunden pro Tag.

Tipp

Ist die Prognose für eine Aktivität nicht vorhanden, so ist der Standardwert für die bezahlten Stunden pro Tag (ein für MAK-Berechnungen verwendeter Parameter) eine Stunde.

Geplanter Budgetbericht

So erstellen Sie einen geplanten Budgetbericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Geplanter Budgetbericht**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Fenster **Daten** das Team bzw. die Teams, für die Sie den Bericht generieren möchten. Sie können die Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte und Teams angezeigt werden.
8. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des geplanten Budgetberichts

Standort [Kopfzeile]	Der Name des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Der Bericht ist nach Teams angeordnet.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Gesamtzeitraum, den der Bericht erfasst.
Tag [Kopfzeilen]	Der Bericht zeigt für jedes Team die Budgetinformationen nach Tagen geordnet.
Agent	Der Name jedes Agenten im Team.
Normales Budget	Der Lohn des Agenten für normale Arbeitszeit am angegebenen Tag, basierend auf dem Stundenlohn des Agenten.
Überstundenbudget	Der Lohn des Agenten für Überstunden am angegebenen Tag, basierend auf dem Stundenlohn des Agenten.
Gesamtbudget	Der Gesamtlohn des Agenten für den angegebenen

	Tag.
Anzahl der Agenten	Die Anzahl der Agenten im Team.
Gesamt pro Tag [Zeile]	Die Gesamtbeträge für normale Arbeitszeit, Überstunden und Gesamtbudget für das gesamte Team am angegebenen Tag.
Gesamt für Team [Zeile]	Die Gesamtbeträge für normale Arbeitszeit, Überstunden und Gesamtbudget für das Team im angegebenen Datumszeitraum.

Bericht über Agentenkommentare

Tipp

Dieser Bericht enthält ausschließlich Informationen über Agenten und Tage, für die Kommentare eingegeben wurden. Der Bericht wird nicht erstellt, wenn für die ausgewählten Agenten-Dienstplantage keine Kommentare vorliegen.

So erstellen Sie einen Bericht über Agentenkommentare:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über Agentenkommentare**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein. Klicken Sie dann auf **Weiter** (unabhängig davon, ob Sie eine Kopfzeile eingegeben haben).
4. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
5. **Wählen** Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen. Sie können mehrere Agenten in verschiedenen Teams und Standorten auswählen. Sie können auch vollständige Teams und Standorte auswählen.
7. Klicken Sie auf **Beenden**. Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Agentenkommentare

Standort [Kopfzeile]	Der Name des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Agenteninformationen werden Team für Team angezeigt
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Gesamtzeitraum, den der Bericht abdeckt.
Tag [Kopfzeile]	Das Datum, für das jede Kommentargruppe gilt.
Agent	Der Name jedes Agenten.
Kommentare	Jegliche Kommentare über den Agenten, die im Fenster Tagesdienstplan eingegeben wurden.

Validierungsbericht des Dienstplans

So erstellen Sie einen Validierungsbericht des Dienstplans:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Validierungsbericht des Dienstplans**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan.
6. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung zum Validierungsbericht des Dienstplans

Dieser Bericht ist in einem druckbaren, durchsuchbaren Format, in dem generierte Dienstplan-Validierungswarnungen angezeigt werden. Sie können dieselben Warnungen auch im Fenster **Meldungen überprüfen** ansehen.

Weitere Informationen über diese Warnungen erhalten Sie unter "**Dienstplan-Validierung**".

Bericht über die Tauschvorgänge der Dienstpläne

So erstellen Sie einen Bericht über die Tauschvorgänge der Dienstpläne:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über die Tauschvorgänge der Dienstpläne**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. **Wählen** Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum.
6. Wählen Sie im Bereich **Datentyp** jeden Tauschstatus, den Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für jeden Status, den Sie auslassen möchten. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Fenster **Sortieroptionen** eine der beiden Sortieroptionen für Berichtsdaten aus: **Nach Agentennamen** oder **Nach Datum**.
8. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen. Sie können mehrere Agenten in verschiedenen Teams auswählen. Sie können auch vollständige Teams und einen ganzen Standort auswählen.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über die Tauschvorgänge der Dienstpläne

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Datumsbereich, der im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde.
Antragsteller: Team, Name	Das Team und der Name des Agenten, der den jeweiligen Tausch vorschlägt.

Auskunftsperson: Team, Name	Der Team und der Name des Agenten, der auf den jeweiligen Tauschvorschlag antwortet.
Tauschen: Tage	Die Datumswerte jedes Tauschvorschlags.
Status	Der Status jedes Tauschvorschlags. (Wenn Sie im Fenster Dienstplantausch-Status des Berichts-Assistenten einen Status aufheben, erscheinen Tauschvorgänge mit diesem Status nicht im Bericht.)
Transaktionsdatum	Das Datum, an dem der Tauschvorschlag seinen aktuellen Status erhielt.
Genehmigt von / Abgelehnt von	Der Supervisor, der den Tauschvorschlag genehmigt oder abgelehnt hat; oder "Automatisch genehmigt" / "Automatisch abgelehnt", wenn dies vom System vorgenommen wurde.
Kommentare	Alle Kommentare des Supervisors, der auf den Tauschvorschlag reagiert hat.

Bericht über Dienstplanzusammenfassung

So erstellen Sie einen Bericht über den Dienstplan:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
 2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über den Dienstplan**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
 3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
 4. Klicken Sie auf **Weiter**.
 5. Wählen Sie auf der Seite **Szenarien** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
 6. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie das Optionsfeld für die gewünschte Unterteilung.
Wenn Sie **Intraday** auswählen, zeigt der Bericht die Daten für einen 24-Stunden-Zeitraum in Zeittakten an. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um den Zeittakt festzulegen: **15** (Standard), **30** oder **60** Minuten.
 - b. Wenn Sie die **[X]-Wochen**-Unterteilung ausgewählt haben, wählen Sie als Nächstes die Anzahl der Wochen aus, die aufgenommen werden sollen. Sie können den Bericht für eine Wochenanzahl von eins bis sechs generieren. Diese Option steht nicht zur Verfügung, wenn Sie eine andere Unterteilung als Wochen gewählt haben.
 - c. Geben Sie den Datumsbereich ein, der im Bericht angezeigt werden soll. Wenn Sie festgelegt haben, dass der Bericht für ein Dienstplan-Szenario generiert wird, müssen die Datumswerte innerhalb des Szenariozeitraums liegen.
 - d. Wählen Sie den Zieltyp aus, für den Sie den Bericht erstellen möchten – Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Aktivitätsgruppe, Standort, Geschäftsbereich. Wenn Sie "Multi-Site-Aktivität" oder "Geschäftsbereich" auswählen, erscheint folgendes Kontrollkästchen: **Multi-Site-Aktivitäten verwenden**. Lassen Sie das Kontrollkästchen aktiviert, um Berichtsdaten nach Multi-Site-Aktivitäten zu aggregieren.
 - e. Klicken Sie auf **Weiter**.
 7. Um die Gesamtstundenanzahl für die Belegschaft in diesem Bericht als Vollzeit-Arbeitskraft (MAK) oder in Arbeitsstunden anzuzeigen, wählen Sie den entsprechenden Modus im Berichts-Assistenten aus. Aktivieren bzw. deaktivieren Sie zum Auswählen eines Modus die Option **Gesamtinformationen für Personal in Personenstunden anstatt als MAK anzeigen**. Der Standardwert für diese Option ist mit den Einstellungen in "**Ändern der Belegschaftsanzeige von MAK in Arbeitsstunden**" identisch.
 8. Wählen Sie auf der Seite **Daten** die spezifischen Objekte aus, die Sie anzeigen möchten. Abhängig von
-

Ihrer Auswahl des Objekttyps können Sie festlegen, ob Sie das Unternehmen, Geschäftsbereiche, Standorte oder Aktivitäten anzeigen lassen wollen. Es stehen nicht alle Optionen für alle Objekttypen zur Verfügung.

Wenn Sie **Aktivität** auswählen, enthält die Baumstruktur das Unternehmen, Geschäftsbereiche (falls zutreffend), Aktivitätsgruppen (falls zutreffend), Standorte und Aktivitäten. Wenn Sie **Standort** auswählen, enthält die Baumstruktur das Unternehmen, Geschäftsbereiche (falls zutreffend), Aktivitätsgruppen (falls zutreffend) und Standorte. Wenn Sie **Geschäftsbereich** auswählen, enthält die Baumstruktur das Unternehmen und die Geschäftsbereiche. Sie können den Bericht nur für das Unternehmen, einen Geschäftsbereich, einen Standort oder eine Aktivität generieren.

9. Wählen Sie auf der Seite **Statistik** die Statistiken aus, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten, indem Sie Kontrollkästchen neben den jeweiligen Statistiken aktivieren. Sie können bis zu 18 Objekte aus der Liste auswählen. Ausführliche Beschreibungen dieser Statistiken und der für die Ableitung verwendeten Formeln finden Sie unter "**WFM-Metriken**" im *Workforce Management Administrator's Guide*.

In der Statistikenliste gibt es folgende Kategorien:

- Personenzahl
- Service-Level
- Interaktionsvolumen
- AHT
- Budget
- Belegschaft
- Differenz
- Abdeckung
- ASA
- Belegung

Für jede Kategorie gibt es eine oder mehrere der folgenden Metriken:

- Gepl. (Geplant)
- Vorhs. (Prognose)
- Diff. (Differenz)
- Ber. (Berechnet)
- Erford. (Erforderlich)
- Veröff. (Veröffentlicht)

Wurde im Fenster **Szenario** der Eintrag "Master" ausgewählt, sind die Kontrollkästchen **Veröff.**, **Abdeckung** und **Abdeckungsdiff.** standardmäßig aktiviert und ausgewählt. Diese letzte Spalte zeigt die Differenz zwischen der Dienstplanabdeckung gemäß aktuellem Master-Dienstplan und der Dienstplanabdeckung gemäß grundlegendem Master-Dienstplan an.

10. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über den Dienstplan

Informationen über Standort oder Geschäftsbereich oder Unternehmen [Kopfzeile]	<p>Der Name und die Zeitzone des Standorts, wenn Sie "Aktivität" als Ziel des Berichts gewählt haben.</p> <p>Der Name und die Zeitzone des Geschäftsbereichs, wenn Sie "Multi-Site-Aktivität" oder "Standort" als Ziel des Berichts gewählt haben. Das Unternehmen, wenn Sie "Geschäftsbereich" als Ziel des Berichts gewählt haben. (Jede Root wird separat angezeigt.)</p>
Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort oder Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Je nach dem Ziel, das im Berichts-Assistenten ausgewählt wurde, sind Daten im Bericht nach Aktivität, Multi-Site-Aktivität, Standort oder Geschäftsbereich geordnet.
Datum/Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt. Der Bericht zeigt separate Informationen für jedes Ziel und Datum. Diese Kopfzeile zeigt das Datum, an dem Sie (falls zutreffend) die Intraday-Unterteilung und den Datumszeitraum für andere Unterteilungen gewählt haben.
Zeittakt, Tag, Woche von, X Wochen von, Monat	Der angezeigte Zeitraum. Die Kopfzeile und der Inhalt der Spalte hängen von der ausgewählten Unterteilung ab.
Abdeckung [Geplant]	Die geplante Belegschaftsabdeckung.
Personenzahl [geplant]	Die Anzahl der geplanten Agenten.
Geplanter Service-Level in Prozent	Der prozentuale Service-Level, der mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und Durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
Prognostizierter Service-Level in Prozent	<p>Der Service-Level-Prozentsatz, der basierend auf der Agentenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.</p> <p>Dieser Wert kann durch Rundung der Agentenanzahl vom ursprünglichen Service-Level-Ziel abweichen, das bei der Erstellung der Belegschaftsprognose gesetzt wurde. Beispielsweise kann WFM eine Belegschaftsanforderung von 12 Agenten prognostizieren, um ein Service-Level-Ziel von 80 % beantworteter Interaktionen in 20 Sekunden zu erreichen, aber der "Prognostizierte Service-Level in Prozent" könnte eine höhere Zahl, z. B. 83,48 % angeben. Dies liegt daran, dass 12 die Mindestanzahl an Agenten war, um das Service-Level-Ziel von 80 % zu erreichen, aber mit dieser Anzahl an Agenten kann man davon ausgehen, dass das Contact Center einen Service-Level erreicht, der etwas über 80 % liegt. Mit einem Agenten weniger (11 Agenten) kann man nicht davon ausgehen, dass das Contact Center den Service-Level von 80 % erreichen könnte.</p>
Geplanter verschobener Service-Level in Prozent	Das Prozentsatz für verschobene Service-Level, der mit der Belegschaftsabdeckung erreicht werden kann, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Werte (z. B. Interaktionsvolumen und durchschnittliche Bearbeitungszeit) bleiben unverändert.
Prognostizierter verschobener Service-Level in Prozent	Der Prozentsatz verschobener Service-Level, der basierend auf der Agentenanzahl aus der Prognose erwartungsgemäß erreicht werden kann.
Interaktionsvolumen geplant	Die Anzahl der Interaktionen, die auf der Basis der Dienstplanabdeckung bearbeitet werden können.

Interaktionsvolumen prognostiziert	Die erwartete Anzahl an Interaktionen gemäß der Master-Prognose (unter der Annahme, dass andere geplante Werte unverändert bleiben).
AHT geplant	Die durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Interaktion auf der Basis des Dienstplans, vorausgesetzt, die übrigen geplanten Kennzahlen bleiben unverändert.
AHT prognostiziert	Die erwartete durchschnittliche Bearbeitungszeit gemäß der Master-Prognose.
Budget geplant	Das Budget für die geplante Abdeckung für den ausgewählten Tag und das ausgewählte Ziel, basierend auf den bezahlten Stunden und Löhnen der geplanten Agenten.
Budget prognostiziert	Das Budget für die berechnete Belegschaft für den ausgewählten Tag und das ausgewählte Ziel, basierend auf den Vollzeit-Arbeitskräften (MAK) für bezahlte Stunden pro Tag und Gehalt laut Szenario.
Belegschaft berechnet	Die erforderliche Anzahl an Agenten, wie von Workforce Management berechnet, auf der Basis der prognostizierten Interaktionsvolumen, AHT und zutreffenden Serviceziele.
Belegschaft erforderlich	Die erforderliche Anzahl an benutzerdefinierten Agenten, entweder durch explizite Eingabe von Prognosezielen oder durch Verwenden einer Vorlage.
Differenz berechnet	Die Differenz zwischen "Abdeckung [Geplant]" und "Belegschaft berechnet".
Differenz erforderlich	Die Differenz zwischen "Abdeckung [Geplant]" und "Belegschaft erforderlich".
Veröff. Abdeckung	Die veröffentlichte Belegschaftsabdeckung.
Abdeckungsdiff.	Die Differenz zwischen der Dienstplanabdeckung gemäß aktuellem Master-Dienstplan und der Dienstplanabdeckung gemäß grundlegendem Master-Dienstplan.

Bericht über markierte Zeit im Dienstplan

So erstellen Sie einen Bericht über **markierte Zeit** im Dienstplan:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie in der Liste im Bereich "Objekte" den Eintrag **Bericht über markierte Zeit im Dienstplan** aus.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenarien** ein Dienstplan-Szenario für den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für den Bericht. Wenn Sie im vorigen Fenster ein Szenario ausgewählt haben, können Sie keine Daten außerhalb des Datumsbereichs des Szenarios auswählen.
 - b. Wählen Sie im Abschnitt **Datumsbereich** eine Start- und Endzeit und aktivieren Sie für "Endzeit" ggf. das Kontrollkästchen **Nächster Tag**.
 - c. Aktivieren Sie im Abschnitt **Optionen** ggf. das Kontrollkästchen **Filter nur auf der ersten Seite des Berichts anzeigen**. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im ersten Fenster **Daten** im Abschnitt **Optionen** das Unternehmen oder die Geschäftsbereiche, Standorte Teams oder Agenten aus, die im Bericht angezeigt werden sollen. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um die Standorte anzuzeigen, und Standorte erweitern, um die Teams und Agenten anzuzeigen. Sie können eine beliebige Kombination aus Teams und/oder Agenten an mehreren Standorten auswählen.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Wählen Sie im zweiten Fenster **Daten** die anzuzeigenden Zeitmarkierungstypen aus.
Zeitmarkierungstypen werden unter den Standorten aufgelistet, für die sie konfiguriert wurden.
10. Klicken Sie auf **Beenden**.

Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über markierte Zeit im Dienstplan

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Agenten werden nach Teams angezeigt.
Datums- und Uhrzeit-Zeitraum [Kopfzeile]	Die im Bericht berücksichtigten Daten und der Zeitraum, der jeden Tag erfasst wird.
Agent	Der Agent, dessen Daten angezeigt werden.
Datum	Das Datum, für welches die markierte Zeit gilt.
Markierte Zeit	Der Name des Zeitmarkierungstyps.
Startzeit	Die Startzeit der markierten Zeit.
Endzeit	Die Endzeit der markierten Zeit.
Dauer	Die Dauer jedes einzelnen markierten Zeitraums.
Bezahlte Stunden	Die Anzahl bezahlter Stunden, die durch den markierten Zeitraum abgedeckt werden.
Gesamtdauer und Gesamtanzahl bezahlter Stunden für das Team	Die Gesamtzahl markierter Zeitstunden und die Gesamtzahl bezahlter markierter Zeitstunden für das Team während des ausgewählten Berichtszeitraums.

Bericht über Summen markierter Zeit im Dienstplan

So erstellen Sie einen Bericht über Summen markierter Zeit im Dienstplan:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" den Eintrag **Bericht über Summen markierter Zeit im Dienstplan** aus.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Szenario** ein Dienstplan-Szenario oder den Master-Dienstplan. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Dieses Fenster wird nicht angezeigt, wenn der Bericht mit dem Berichtsplaner erstellt wurde, da die Berichtsdaten aus der Master-Prognose abgerufen werden.
6. Führen Sie im Fenster **Datumsbereich** folgende Schritte aus:
 - a. Wählen Sie eine Unterteilung und ein entsprechendes Start- und Enddatum. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.)
 - b. Wählen Sie im Bereich **Ziel** den Eintrag **Agent**, **Team** oder **Standort** aus der Dropdown-Liste.
 - c. Aktivieren Sie im Abschnitt **Optionen** ggf. das Kontrollkästchen **Filter nur auf der ersten Seite des Berichts anzeigen**. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im ersten Fenster **Daten** die Ziele (Agenten, Teams oder Standorte), die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden. Wenn Sie im Bereich **Ziel** den Eintrag **Team** oder **Agent** gewählt haben, können Sie in der Baumstruktur weitere untergeordnete Zweige einblenden. Sie können eine Auswahl über mehrere Standorte treffen.
8. Wählen Sie im zweiten Fenster **Daten** die einzufügenden Zeitmarkierungstypen aus. Klicken Sie dann auf **Beenden**.
Sie können unter Geschäftsbereichen die Standorte und unter Standorten die zugehörigen Zeitmarkierungstypen einblenden. Sie können mehrere Zeitmarkierungstypen an verschiedenen Standorten auswählen.

Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Summen markierter Zeit im Dienstplan

Der Bericht kann, je nachdem welches Ziel Sie gewählt haben, eine von drei Formen haben.

Bericht über Summen markierter Zeit im Standort-Dienstplan

Unternehmen [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Unternehmens, zu dem dieser Standort gehört.
Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Sofern vorhanden, der Name des Geschäftsbereichs, zu dem der ausgewählte Standort gehört. Wenn der Bericht unabhängige Standorte abdeckt, wird kein Geschäftsbereichsname angezeigt.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Ausgewählte markierte Zeiten im Dienstplan [Kopfzeile]	Die Zeitmarkierungstypen, die der Bericht abdeckt.
Standort	Der Name jedes Standorts, der im Bericht berücksichtigt wird.
Tag	Jedes Datum im ausgewählten Datumsbereich.
Dauer	Der Zeitanteil, den die Agenten dieses Standorts für jeden Berichtstag innerhalb der ausgewählten Zeitmarkierungstypen verbringen.
Bezahlte Stunden	Die Anzahl der markierten Zeitstunden, die bezahlt wurden.
Gesamtdauer und Gesamtanzahl bezahlter Stunden für den Geschäftsbereich	Die kombinierte Zeit, die alle Standorte über den Datumsbereich des Berichts innerhalb der ausgewählten Zeitmarkierungstypen verbracht haben, und die Anzahl der Stunden, die bezahlt wurden.

Bericht über Summen markierter Zeit im Team-Dienstplan

Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Der Name des Geschäftsbereichs. Wenn der Bericht nur unabhängige Standorte abdeckt, wird kein Geschäftsbereichsname angezeigt.
Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Ausgewählte markierte Zeiten im Dienstplan [Kopfzeile]	Die Zeitmarkierungstypen, die der Bericht abdeckt.
Team	Der Name jedes Teams, das im Bericht berücksichtigt wird.
Tag	Jedes übereinstimmende Datum im ausgewählten Datumsbereich.
Dauer	Der Zeitanteil, den jedes Team für jeden

	Berichtstag in ausgewählten Zeitmarkierungstypen verbracht hat.
Bezahlte Stunden	Die Anzahl der bereits bezahlten Stunden, die innerhalb der markierten Zeitmarkierungstypen verbracht wurden.
Gesamtdauer und Gesamtanzahl bezahlter Stunden für den Standort	Die kombinierte Zeit, die alle Teams im Standort über den Datumsbereich des Berichts innerhalb der ausgewählten Zeitmarkierungstypen verbracht haben.

Bericht über Summen markierter Zeit im Agenten-Dienstplan

Standort [Kopfzeile]	Name und Zeitzone jedes Standorts, der im Bericht berücksichtigt wird.
Team [Kopfzeile]	Das Team der ausgewählten Agenten.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Ausgewählte markierte Zeiten im Dienstplan [Kopfzeile]	Die Zeitmarkierungstypen, die der Bericht abdeckt.
Agent	Der Name des jeweiligen Agenten im Team, der Zeit markiert hat.
Tag	Jedes übereinstimmende Datum im ausgewählten Datumsbereich.
Dauer	Der Zeitanteil, den die Agenten dieses Standorts für jeden Berichtstag innerhalb der ausgewählten Zeitmarkierungstypen verbracht haben.
Bezahlte Stunden	Die Anzahl der markierten Zeitstunden, die für jeden im Bericht berücksichtigten Tag bezahlt wurden.
Gesamtdauer/Gesamte bezahlte Zeit für das Team	Die kombinierte Zeit, die alle Agenten des Teams über den Datumsbereich des Berichts innerhalb der ausgewählten markierten Zeit verbracht haben, und die Anzahl der Stunden, die bezahlt wurden.

Bericht über die Dienstplanauktion

Wichtig

- Sie können diesen Bericht nur erzeugen, wenn Sie über die Sicherheitsberechtigung „Bericht über die Dienstplanauktion“ verfügen (wird standardmäßig gewährt). Weitere Informationen über Sicherheitsberechtigungen finden Sie in den Themen [Konfiguration > Rollen](#).
- In dem Szenario, das die Daten für den Bericht liefert, müssen allen Profilen reale Agenten zugewiesen sein.
- Im Bericht werden nur teilnehmende Kandidaten, nicht alle Agenten und Teams angezeigt.

So erstellen Sie einen Bericht über die [Auktion](#):

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Dienstplanberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über das Auswahlverfahren für Dienstpläne**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Auf der Seite **Kopfzeile** stehen zwei Möglichkeiten zur Auswahl:
 - Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
 - Für die Ausgabe des Berichts im CSV-Format wählen Sie **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen**.

Klicken Sie auf Weiter

.
4. Wählen Sie auf der Seite **Szenarien** das geeignete Dienstplan-Szenario aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie auf der Seite **Daten** die geeigneten Agenten oder Teams aus, und klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie auf der Seite **Datumsbereich** unter "Anzuzeigender Datentyp" einen der drei Datentypen aus:
 - **Start-/Endzeit der Schicht**
 - **Bezahlte Stunden Gesamt**
 - **Namen von Schicht- oder Dienstplanstatus**

Wählen Sie eine der beiden **Sortieroptionen** aus: **Nach Agentenname** oder **Nach Position des Agenten**.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im [Report Viewer](#) angezeigt.

Erläuterung des Auktionsberichts

Standort [Kopfzeile]	Name und Zeitzone des Standorts
Datumbereich [Kopfzeile]	Die im Bericht berücksichtigten Datumsangaben und der Zeitraum, der jeden Tag erfasst wird.
Rangordnungssystem [Kopfzeile]	Das Rangordnungssystem für die automatische Zuweisung der Schichten.
Agent	Der Agent, dessen Daten angezeigt werden.
Team	Der Name des Teams des Agenten.
Position	<p>Die Position des Agenten am Standort, basierend auf dem ausgewählten Rangordnungssystem.</p> <p>Das Rangordnungssystem kann der Rang des Agenten oder die Seniorität oder eine Kombination aus Rang und Seniorität sein. Die höherrangigen oder am längsten beschäftigten (ab Datum der Einstellung) Agenten erhalten die Spitzenpositionen. Die Position wird immer auf Grundlage aller an einem Standort verfügbaren Agenten berechnet und hängt nicht vom Agenten-Pool im bestimmten Auktionsprozess ab.</p>
Woche	Die Woche, die in der gleichen Zeile dokumentiert wird.
Wahl	Die ursprüngliche Nummer der Wahl des Agenten für den zugewiesenen Dienstplan. Unerwünschte Dienstpläne erscheinen in eckigen Klammern [2]. Es wird kein Wert angezeigt, wenn der Agent keine Wahl getroffen hat.
Wochentage	Jede Spalte (So, Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa) zeigt Daten des Typs an, der unter Anzuzeigender Datentyp festgelegt wurde.
Bezahlte Stunden	Die Gesamtzahl an bezahlten Stunden für die Woche.

Soll-/Ist-Vergleichsberichte

Soll-/Ist-Vergleichsberichte zeigen Soll-/Ist-Statistiken auf der Ebene von Geschäftsbereichen, Standorten, Teams oder Agenten an. Wenn Agenten an Ihrem Standort an mehreren Medienkanälen arbeiten, können Sie Soll-/Ist-Vergleichsberichte erstellen, die auch Statistiken für jeden einzelnen Kanal enthalten. (Eine vollständige Liste aller WFM-Berichte erhalten Sie unter "[Berichtsliste](#)").

Folgende Soll-/Ist-Vergleichsberichte stehen zur Verfügung:

- [Bericht über Soll-/Ist-Vergleich von Agenten](#)
- [Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich](#)
- [Bericht über Agentenstatus](#)

Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Sie können Berichte nur für die Standorte, auf die Sie Sicherheitszugriff haben, anzeigen und ausdrucken. Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster **Datumsbereich** enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für **Startdatum** und **Enddatum** eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.
- Wenn Sie "Intraday-Unterteilung" wählen, ist die Auswahl für das **Enddatum** deaktiviert.

Historische Daten zu Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich in Berichten

Die Berichte "Soll-/Ist-Vergleich von Agenten" und "Agenten-Status" enthalten historische Mehrkanaldaten. Diese WFM-Berichte enthalten aggregierte Daten zum Agentenstatus und Kanalstatus auf derselben Ebene. Wenn es keinen Dienstplanstatus gibt, der einer Dienstplanstatusgruppe ohne festgelegten Kanal während eines bestimmten Zeitraums zugeordnet werden kann, wird der aggregierte Agentenstatus bei den Daten für diesen Zeitraum nicht berücksichtigt und WFM meldet nur die Daten für den Kanal. Als Teil eines Datensatzes, der dem aggregierten Status entspricht, gibt WFM nur Dienstplanstatus aus, die Dienstplanstatusgruppen ohne festgelegtem Kanal zugeordnet sind. WFM ignoriert die Kanaldaten, wenn der Kanal über keinen

Echtzeitstatus verfügt und es keine Dienstplanstatus gibt, die der Dienstplanstatusgruppe für diesen Kanal zugeordnet werden sollten.

WFM gibt Daten mit einer Genauigkeit von einer Minute aus – derselben Genauigkeit, mit der Echtzeitdaten in der Datenbank gespeichert werden. Ein Datensatz enthält die Daten für einen Kanal oder eine aggregierte Agentenebene. Der Datensatz enthält außerdem Start- und Enddatum sowie die Uhrzeit und eine Liste der Dienstplanstatus. Dadurch können mehrere Ereignisse für denselben Zeitraum vorhanden sein. Diese Ereignisse werden jedoch für die Gesamtstatistik des Berichts nicht doppelt gewertet.

Weitere Informationen zur Anzeige historischer Daten zum Mehrkanal-Soll-/Ist-Vergleich finden Sie im Abschnitt "Kanal-Unterberichte" unter "[Soll-/Ist-Vergleich für Agenten](#)" und "[Bericht über Agentenstatus](#)".

Bericht über Soll-/Ist-Vergleich von Agenten

So erstellen Sie einen Bericht über Soll-/Ist-Vergleich von Agenten:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Soll/Ist-Vergleichsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über Soll/Ist-Vergleich von Agenten**.
Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um die Datei korrekt zu drucken, öffnen Sie sie in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. **Wählen** Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für den Bericht.
7. Optional können Sie das Kontrollkästchen **Jeden eindeutigen Status anzeigen** aktivieren. Wählen Sie diese Option, wenn Sie jeden Status "Nicht-Einhaltung" anzeigen möchten, in dem der Agent während der Nicht-Einhaltungs-Zeiträume vorhanden war. Wenn Sie dieses Kontrollkästchen deaktivieren, zeigt der Bericht lediglich den ersten der aufeinanderfolgenden Status "Nicht-Einhaltung" an, der während jedes Dienstplanstatus aufgetreten ist.
8. Optional können Sie das Kontrollkästchen **Schichtfreie Tage ausschließen** aktivieren. In diesem Fall werden geplante Tage ohne Schichten nicht in den Bericht aufgenommen.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.
10. Wählen Sie auf der Seite **Daten** den bzw. die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
11. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen.
12. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Berichts über Soll-/Ist-Vergleich von Agenten

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Name des Teams, dem der ausgewählte Agent angehört
Agent [Kopfzeile]	Der Name des Agenten, dessen Informationen mit dem Bericht angezeigt werden
Zeitraum	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt. Soll-/Ist-

	Vergleichsdaten werden für jeden Tag separat angezeigt.
Geplanter Status	Listet die geplanten Status der Nicht-Bereitschaft für den Agenten auf.
Agentenstatus	Die Status der Nicht-Bereitschaft, die für den Agenten während des Tages registriert wurden
Startzeit/Endzeit	Start- und Endzeiten für die Status der Nicht-Bereitschaft
% Soll-/Ist-Vergleich pro Tag	<p>Prozentualer Anteil des Tages, für den der Agent seinen geplanten Status eingehalten hat. Dies wird anhand der Formel $100 - ((NC+UNC)*100/(ST+UNC))$ berechnet, wobei gilt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NB—Zeit der Nicht-Bereitschaft • UNB—Zeit der Nicht-Bereitschaft außerhalb der geplanten Zeit • GZ—Geplante Zeit
% Soll-/Ist-Vergleich für Agent	Prozentualer Anteil des Berichtsgesamtzeitraums, für den der Agent seinen geplanten Status eingehalten hat.

Unterbericht zu Kanälen

Der Bericht "Soll-/Ist-Vergleich für Agenten" verfügt über einen Unterbericht, der einzelne Daten für jeden Medienkanal sowie aggregierte Echtzeitstatusinformationen für die geplanten Statusgruppen ohne definierten Kanal liefert. Die Daten für jeden Datensatz des Berichts werden aggregiert und enthalten folgende Spalten:

- **Kanal**—Der Name des Kanals.
- **Agentenstatus**—Der Echtzeitstatus des Agenten auf diesem Kanal.

Das folgende Beispiel zeigt die Reihenfolge und das Format dieser Spalten:

Agent Adherence Report

Site [Redacted]

Time zone ECT

Team [Redacted]

Agent **Lund , Krist**

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Schedule State	Agent State
8:56 AM	9:00 AM	No Activity	AfterCallWork
		Voice	AfterCallWork
		Email	AfterCallWork
9:00 AM	9:09 AM	Telefon	CallInbound
		Voice	CallInbound
		Email	LoggedOut

Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich

So erstellen Sie einen Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Soll/Ist-Vergleichsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Gesamtbericht über Soll/Ist-Vergleich**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
4. Klicken Sie auf **Weiter**.
5. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** eine Unterteilung und ein entsprechendes **Start- und Enddatum**. (Die gewählte Unterteilung kann Ihre Datumsauswahl **beschränken**.) Klicken Sie dann auf **Weiter**.
Wählen Sie im Abschnitt **Ziel** den Eintrag **Agent**, **Team** oder **Standort** aus der Dropdown-Liste.
Optional: Sie können das Kontrollkästchen **Schichtfreie Tage ausschließen** aktivieren. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Ziele (Agenten, Teams oder Standorte), die Sie in den Bericht aufnehmen möchten.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden. Wenn Sie auf im Fenster **Ziel** den Eintrag **Team** oder **Agent** gewählt haben, können Sie in der Baumstruktur weitere untergeordnete Zweige einblenden. Sie können eine Auswahl über mehrere Standorte treffen.
7. Klicken Sie auf **Beenden**.
Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Gesamtberichts über Soll-/Ist-Vergleich

Der Bericht hat abhängig vom gewählten Ziel eine von drei Formen. Die Standort-, Team- und Agentenberichte werden nachstehend separat beschrieben.

Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich von Standorten

Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Der Name des Geschäftsbereichs, falls zutreffend, sowie die zugehörige Zeitzone.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Standort	Der Name jedes Standorts, der im Bericht

	berücksichtigt wird.
% Soll-/Ist-Vergleich	Der prozentuale Zeitanteil, den die Agenten an jedem Standort für jeden Berichtstag in Bereitschaftsstatus verbringen.
% Soll-/Ist-Vergleich pro Tag	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Standorte am angegebenen Tag.
% Soll-/Ist-Vergleich pro Woche	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Standorte in der angegebenen Woche.
% Soll-/Ist-Vergleich pro X Wochen	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Standorte im angegebenen Zeitraum von maximal sechs Wochen.
% Soll-/Ist-Vergleich pro Monat	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Standorte im angegebenen Monat.
% Soll-/Ist-Vergleich für Geschäftsbereich	Die gesamte durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Standorte im angegebenen Datumsbereich.

Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich von Teams

Geschäftsbereich [Kopfzeile]	Der Name des Geschäftsbereichs, falls zutreffend, sowie die zugehörige Zeitzone.
Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt.
Team	Der Name jedes Teams, das im Bericht berücksichtigt wird.
% Soll-/Ist-Vergleich	Der prozentuale Zeitanteil, den jedes Team für jeden Berichtstag in Bereitschaftsstatus verbringt.
% Soll-/Ist-Vergleich pro Tag	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Teams am angegebenen Tag.
% Soll-/Ist-Vergleich pro Woche	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Teams in der angegebenen Woche.
% Soll-/Ist-Vergleich pro X Wochen % Soll-/Ist-Vergleich pro Monat	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Teams in einem angegebenen Zeitraum von maximal sechs Wochen. Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Teams im angegebenen Monat.
% Soll-/Ist-Vergleich für Standort	Durchschnittlicher Soll-/Ist-Gesamtvergleich pro Tag für den Datumszeitraum.

Gesamtbericht über Soll-/Ist-Vergleich von Agenten

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Das im Bericht angezeigte Team.
Zeitraum [Kopfzeile]	Der Zeitraum, den der Bericht abdeckt. Jeder Tag wird separat angezeigt.
Agent	Der Name jedes Agenten, der zum ausgewählten Team gehört.

% Soll-/Ist-Vergleich	Der prozentuale Zeitanteil, den jeder Agent für jeden Berichtstag in Bereitschaftsstatus verbringt.
% Soll-/Ist-Vergleich pro Tag	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Agenten am angegebenen Tag.
% Soll-/Ist-Vergleich pro Woche	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Agenten in der angegebenen Woche.
% Soll-/Ist-Vergleich pro X Wochen % Soll-/Ist-Vergleich pro Monat	Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Agenten in einem angegebenen Zeitraum von maximal sechs Wochen. Die durchschnittliche Bereitschaftszeit für alle Agenten im angegebenen Monat.
% Soll-/Ist-Vergleich für Team	Durchschnittlicher Soll-/Ist-Gesamtvergleich pro Tag für den Datumszeitraum.

Bericht über Agentenstatus

So erstellen Sie einen Bericht über Agentenstatus:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Soll/Ist-Vergleichsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Bericht über Agentenstatus**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Optional: Um eine Kopfzeile im Bericht zu generieren, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein.
4. Optional: Um den Bericht in eine Datei im .csv-Format (Comma-separated values, kommagetrennte Werte) zu exportieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Bericht in .csv-kompatiblem Format erstellen** (und wählen Sie anschließend, nachdem der Bericht erstellt wurde, **Aktionen > Speichern unter** und wählen Sie **Kommagetrennt** als Berichtsformat). Verwenden Sie Workforce Management (WFM) nicht, um Berichte zu drucken, die Sie in ".csv-kompatiblem Format" erstellt haben, da der Ausdruck eventuell nicht korrekt ist. Um diese Dateien korrekt zu drucken, öffnen Sie diese in einem Programm, das das .csv-Format lesen kann, und drucken Sie sie anschließend aus.
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Datumsbereich** ein Start- und Enddatum für den Bericht. Klicken Sie dann auf **Weiter**.
7. Wählen Sie im Fenster **Daten** die Agenten, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen.
8. Klicken Sie auf **Weiter**.
9. Wählen Sie auf der Seite **Agentenstatus** denjenigen Agentenstatus aus, den Sie in den Bericht aufnehmen möchten. Deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für jeden Agentenstatus, den Sie auslassen möchten. Wenn Sie möchten, geben Sie einen **Grundcode** ein, nach dem der Bericht gefiltert werden soll.
10. Klicken Sie auf **Beenden**. Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt.

Erläuterung des Agentenstatusberichts

Standort [Kopfzeile]	Der Name und die Zeitzone des Standorts.
Team [Kopfzeile]	Das Team des ausgewählten Agenten.
Agent [Kopfzeile]	Der Agent, dessen Status im Bericht angezeigt wird.
Zeitraum	Die Datumsangaben, die im Berichts-Assistenten ausgewählt wurden.
Agentenstatus	Der Name des Dienstplanstatus.
Grund	Wenn Sie Grundcodes [Hilfscodes] verwenden, der Code, der mit einem Auftreten des geplanten Status verbunden ist.

Startzeit	Der Zeitpunkt, zu dem der Agent in den Dienstplanstatus eintritt.
Endzeit	Der Zeitpunkt, zu dem der Agent in einen anderen Status wechselt.
Dauer	Die Dauer des Dienstplanstatus.
Gesamtdauer pro Tag (Zeile)	Die kombinierte Zeit der Dienstplanstatus pro Tag.
Gesamtdauer pro Datumszeitraum (Zeile)	Die kombinierte Zeit der Dienstplanstatus pro Datumszeitraum.

Unterbericht zu Kanälen

Der Agentenstatus-Bericht verfügt über einen Unterbericht, der einzelne Daten für jeden Medienkanal sowie aggregierte Echtzeitstatusinformationen für die geplanten Statusgruppen ohne definierten Kanal liefert. Die Daten für jeden Datensatz des Berichts werden aggregiert und enthalten folgende Spalten:

- **Kanal**—Der Name des Kanals.
- **Agentenstatus**—Der Echtzeitstatus des Agenten auf diesem Kanal.
- **Grund**—Eine Liste der Gründe für einen bestimmten Kanal, falls zutreffend. (Diese Spalte wird nur im Agentenstatus-Bericht angezeigt.)

Das folgende Beispiel zeigt die Reihenfolge und das Format dieser Spalten:

Agent States Report

Site ██████████

Time zone ECT

Team ██████████

Agent **Lund , Krist**

Date Period: 4/1/10 - 4/30/10

4/12/10

Start Time	End Time	Duration	Agent State	Reason
12:00 AM	8:56 AM	8:56	LoggedOut	
		Voice	LoggedOut	
		Email	LoggedOut	
8:56 AM	9:09 AM	0:13	CallInbound	3, 5
		Voice	CallInbound	3
		Email	LoggedOut	5

Revisionsberichte

Revisionsberichte erfassen Aktionen von Benutzern (Supervisoren), die im Kalendermodul und im Master-Dienstplan ausgeführt werden. (Eine vollständige Liste aller WFM-Berichte erhalten Sie unter "[Berichtsliste](#)").

Folgende Revisionsberichte stehen zur Verfügung:

- [Kalenderrevisionsbericht](#)
- [Dienstplanrevisionsbericht](#)
- [Konfigurationsprüfbericht](#)

Zum Erstellen eines Berichts klicken Sie auf den Link für den Bericht (oben) und folgen den Schritten.

Sicherheitsbeschränkungen für Berichte

Um diese Berichte zu erstellen und zu drucken, muss eine Berechtigung zugewiesen sein. Weitere Informationen über Sicherheitsberechtigungen finden Sie in den Themen [Konfiguration > Rollen](#).

Datumseingrenzung

Für Berichte, deren Assistent das Fenster **Datumsbereich** enthält, gilt Folgendes:

- Wenn Sie wöchentliche oder monatliche Unterteilung wählen, sind die Auswahlmöglichkeiten für **Startdatum** und **Enddatum** eventuell auf bestimmte Tage beschränkt (auf den ersten und letzten Wochentag oder den ausgewählten ersten und letzten Tag des Monats).
- Wenn Sie Datumswerte eingeben, die diese Einschränkungen nicht berücksichtigen, und auf **Weiter** klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, in der Sie aufgefordert werden, Ihre Auswahl zu ändern.

Kalenderrevisionsbericht

Dieser Bericht zeigt Kalenderobjekte, die nicht nur von Supervisoren, sondern auch von Agenten geändert wurden. Die von Agenten geänderten Objekte können jedoch nicht nach Name oder ID des Agenten gefiltert werden. Alle von Agenten geänderten Objekte werden als durch den SYSTEM-Benutzer geänderte Objekte aufgelistet. Ein Beispiel wäre etwa ein Abwesenheitswunsch eines Agenten. Da Abwesenheitswünsche Kalenderobjekte sind, die Agenten über ihre Web-GUI eingeben können, würde dieses Kalenderobjekt im Kalenderrevisionsbericht als durch den SYSTEM-Benutzer geändert angezeigt werden.

So erstellen Sie einen Kalenderrevisionsbericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Revisionsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
 2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Kalenderrevisionsbericht**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
 3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein. Klicken Sie dann auf **Weiter** (unabhängig davon, ob Sie eine Kopfzeile eingegeben haben).
 4. Füllen Sie das Fenster **Datumsbereich** aus.
 - a. Führen Sie unter **Datumsbereich für Aktion** einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie im Modul **Kalender** Start- und Enddaten für Aktionen von Supervisoren.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beliebig**, um einen beliebigen Datumsbereich für Aktionen von Supervisoren im Modul **Kalender** auszuwählen. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, sind die Felder für Start- und Enddatum deaktiviert.
 - b. Unter "**Aktionen**" und "**Status**" befinden sich Kontrollkästchen, die die Aktionen und Status anzeigen, für die Sie eine Revision wünschen.
 - **Einfügen**
 - **Bearbeiten**
 - **Löschen**
 - **Gewünscht**
 - **Gewährt**
 - **Abgelehnt**
 - **Widerrufen**
 - c. Führen Sie unter **Datumsbereich für Kalenderobjekte** einen der folgenden Schritte aus:
 - d. Wählen Sie Start- und Enddatum für die Agenten-Kalenderobjekte aus, für die Sie eine Revision wünschen.
 - e. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beliebig**, um Kalenderobjekte in einem beliebigen Datumsbereich auszuwählen. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, sind die Felder für Start- und Enddatum deaktiviert.
 5. Wählen Sie unter **Optionen** die Option **Kommentare/Memo anzeigen** aus, um festzulegen, ob
-

Kommentare ggf. im Bericht angezeigt werden sollen.

6. Wählen Sie unter **Sortieroptionen** eine der folgenden Optionen:

- **Nach Agentennamen**
 - **Nach Supervisor-Namen**
 - **Nach Datum des Zeitstempels**
 - **Nach Datum des Kalenderobjekts**
- Klicken Sie auf **Weiter**.
 - Wählen Sie im Fenster **Daten** unter **Verfügbare Benutzer** die Supervisoren und anderen Benutzer/**Agenten** aus, die Sie in Ihren Bericht aufnehmen möchten.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
 - Wählen Sie im zweiten Fenster **Daten** unter **Verfügbare Agenten** die Agenten aus, die in den Bericht aufgenommen werden sollen.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen. Sie können Agenten aus mehreren Standorten auswählen.
 - Klicken Sie auf **Weiter**.
Aktivieren Sie im Fenster **Kalenderobjekte** die Kontrollkästchen für Objekte, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten, und deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für Objekte, die nicht berücksichtigt werden sollen. Folgende Optionen stehen zur Auswahl:
 - **Verfügbarkeiten**
 - **Arbeitsfreie Tage**
 - **Schichten**
 - **Arbeitsstunden**
 - **Abwesenheiten**
 - **Ausnahmen**
 - Klicken Sie auf **Beenden**.

Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt. Der Bericht wird zunächst nach Geschäftsbereich innerhalb des Unternehmens, danach nach Standortname innerhalb jedes Geschäftsbereichs und schließlich nach Team-Namen (sofern vorhanden) innerhalb jedes Standorts sortiert. Die weitere Sortierung richtet sich nach den im Fenster **Datumsbereich** gewählten **Sortieroptionen**.

Erläuterung des Kalenderrevisionsberichts

Standort [Kopfzeile]	Der ausgewählte Geschäftsbereich, der ausgewählte Standort, die ausgewählte Zeitzone und das (erste) ausgewählte Team.
Benutzername	Der Name der für die Aktion verantwortlichen Person: Benutzer (Supervisor) oder Agent .
Zeitstempel	Das Datum und die Uhrzeit der Supervisor-Aktion.
Aktion	Die Beschreibung der Aktion. Beispiele: "Einfügen",

	"Bearbeiten" und "Löschen".
Datum	Der Tag des Kalenderobjekts.
Agent	Der Name des von der Aktion betroffenen Agenten.
Typ	Der Name des Objekttyps. Beispiel: "Arbeitsstunden".
Name	Der Name des Kalenderobjekts.
Status	Der Status, der vom Benutzer zugewiesen wurde. Beispiele: "Gewährt", "Abgelehnt".
Kommentare/Memo	Diese Spalte wird angezeigt, wenn Kommentare anzeigen im Fenster Datumsbereich ausgewählt wurde.

Dienstplanrevisionsbericht

In diesem Bericht werden nicht nur die Dienstplanänderungen, die von Supervisoren vorgenommen wurden, sondern auch diejenigen, die von Agenten vorgenommen wurden, angezeigt. Die von Agenten geänderten Dienstpläne können jedoch nicht nach Name oder ID des Agenten gefiltert werden. Alle von Agenten geänderte Dienstpläne werden als durch den SYSTEM-Benutzer geänderte Objekte aufgelistet. Ein Beispiel wäre ein Tausch zwischen Agenten, der vom System automatisch genehmigt wird. In diesem Fall ist kein Supervisor beteiligt, und diese Dienstplanänderung würde im Dienstplanrevisionsbericht als vom SYSTEM-Benutzer durchgeführt gemeldet werden.

So erstellen Sie einen Dienstplanrevisionsbericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Revisionsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Dienstplanrevisionsbericht**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein. Klicken Sie dann auf **Weiter** (unabhängig davon, ob Sie eine Kopfzeile eingegeben haben).
4. Füllen Sie die Seite **Datumsbereich** aus.
 - a. Führen Sie unter **Datumsbereich für Aktion** einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie im Master-Dienstplan Start- und Enddatum für Supervisor-Aktionen.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beliebig**, um einen beliebigen Datumsbereich für Supervisor-Aktionen im Master-Dienstplan auszuwählen. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, sind die Felder für Start- und Enddatum deaktiviert.
 - b. Aktivieren Sie unter **Aktionen** die entsprechenden Kontrollkästchen, um anzugeben, für welche Aktionen Sie eine Revision wünschen:
 - **Veröffentlichen**
 - **Bereinigen**
 - **Ändern**
 - **Tauschen**
 - **Rollback**
 - c. Führen Sie unter **Datumsbereich für den Dienstplan** einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie Start- und Enddatum für die Dienstplantage aus, für die Sie eine Revision wünschen.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beliebig**, um Dienstplantage in einem beliebigen Datumsbereich auszuwählen. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, sind die Felder für Start- und Enddatum deaktiviert.
 - d. Wählen Sie unter **Optionen** die Option **Details zu aktuellen Aktion**, um festzulegen, ob zusätzliche Details zur Aktion im Bericht angezeigt werden sollen. Weitere Informationen erhalten Sie nachstehend unter "[Erläuterung des Dienstplanrevisionsberichts](#)".
 - e. Wählen Sie unter **Sortieroptionen** eine der folgenden Optionen:
 - **Nach Supervisor-Namen**

- **Nach Datum des Zeitstempels**
- **Nach Dienstplandatum**

5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Wählen Sie im Fenster **Daten** unter **Verfügbare Benutzer** die Supervisoren und anderen Benutzer/ Agenten aus, die Sie in Ihren Bericht aufnehmen möchten.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie im zweiten Fenster **Daten** unter **Verfügbare Agenten** die Agenten aus, die in den Bericht aufgenommen werden sollen.
Sie können Geschäftsbereiche erweitern, um deren Standorte, Teams und Agenten anzuzeigen. Sie können Agenten aus mehreren Standorten auswählen.
9. Klicken Sie auf **Beenden**.

Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt. Der Bericht wird zunächst nach Geschäftsbereich innerhalb des Unternehmens, danach nach Standortname innerhalb jedes Geschäftsbereichs und schließlich nach Team-Namen (sofern vorhanden) innerhalb jedes Standorts sortiert. Die weitere Sortierung richtet sich nach den im Fenster **Datumsbereich** gewählten **Sortieroptionen**.

Erläuterung des Dienstplanrevisionsberichts

Standort [Kopfzeile]	Der ausgewählte Geschäftsbereich, der ausgewählte Standort und die ausgewählte Zeitzone des Standorts.
Zeitraum	Die vom Benutzer für Datumsbereich für Aktion vorgenommene Auswahl im Fenster Datumsbereich des Assistenten für die Berichterstellung.
Benutzername	Der Name der für die Aktion verantwortlichen Person: Benutzer (Supervisor) oder Agent.
Zeitstempel	Das Datum und die Uhrzeit der Supervisor-Aktion.
Aktion	Die Beschreibung der Aktion. Beispiele: "Veröffentlichen", "Bereinigen", "Ändern".
Datumsbereich	Ist die Aktion Veröffentlichen oder Bereinigen , wird in dieser Spalte der Datumsbereich für die Aktion angezeigt. Ist die Aktion Ändern , wird in dieser Spalte das Datum des geänderten Dienstplantages angezeigt.
Angewendet auf	Ist die Aktion Veröffentlichen , wird in dieser Spalte der Name des Szenarios gezeigt, das für die veröffentlichten Daten verwendet wird. Ist die Aktion Ändern , wird in dieser Spalte der Name des Agenten angezeigt, der mit der Dienstplanänderung verknüpft ist. Ist die Aktion Bereinigen , bleibt diese Spalte leer.
	Tipp

Wenn Sie im Fenster **Datumsbereich** die Option **Details zur aktuellen Aktion** ausgewählt haben, gilt Folgendes:
Ist die Aktion **Veröffentlichen** oder **Bereinigen**, listet der Bericht alle betroffenen Agenten auf.

Wenn der Dienstplan geändert wurde und Sie im Fenster **Datumsbereich** die Option **Details zur aktuellen Aktion** aktiviert haben, werden am Ende des Berichts zwei Tabellen angezeigt.

- Linke Tabelle: Ursprünglicher Dienstplan
- Rechte Tabelle: Geänderter Dienstplan

Die linke Tabelle enthält folgende Spalten:

- **Ursprünglicher Dienstplan**
- **Startzeit**
- **Endzeit**
- **Bezahlte Zeit**
- **Angewendet auf**

Die rechte Tabelle enthält folgende Spalten:

- **Geänderter Dienstplan**
- **Startzeit**
- **Endzeit**
- **Bezahlte Zeit**
- **Angewendet auf**

Konfigurationsprüfbericht

Dieser Bericht kann Konfigurationsobjekt-(Daten-)typen anzeigen, die bestimmten Standorten und Benutzern, einschließlich des SYSTEM-Benutzers, zugeordnet sind.

So erstellen Sie einen Konfigurationsprüfbericht:

1. Wählen Sie auf der Registerkarte **Berichte** die Option **Revisionsberichte** aus dem Menü "Ansichten".
2. Wählen Sie aus der Liste im Bereich "Objekte" das Element **Konfigurationsprüfbericht**. Das erste Fenster des Berichts-Assistenten, **Kopfzeile**, wird angezeigt.
3. Um eine Kopfzeile im Bericht zu drucken, wählen Sie **Kopfzeile anzeigen** und geben den Text in das Textfeld ein. Klicken Sie dann auf **Weiter** (unabhängig davon, ob Sie eine Kopfzeile eingegeben haben).
4. Füllen Sie das Fenster **Datumsbereich** aus.
 - a. Führen Sie unter **Datumsbereich für Aktion** einen der folgenden Schritte aus:
 - Wählen Sie Start- und Enddatum für Aktionen von Supervisoren mit Konfigurationsobjekten aus.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen **Beliebig**, um einen beliebigen Datumsbereich für Aktionen von Supervisoren mit Konfigurationsobjekten auszuwählen. Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, sind die Felder für Start- und Enddatum deaktiviert.
 - b. Aktivieren Sie unter **Aktionen** die Kontrollkästchen, die für Aktionen stehen, für die Sie eine Revision wünschen: **Einfügen, Ändern, Löschen**.
 - c. Wählen Sie unter **Sortieroptionen** eines der folgenden Objekte aus dem Dropdown-Menü aus:
 - **Nach Objekttyp**
 - **Nach Supervisor-Namen**
 - **Nach Datum des Zeitstempels**
5. Klicken Sie auf **Weiter**.
6. Aktivieren Sie auf der Seite **Konfigurationsobjekttypen** unter **Datentypen** die Kontrollkästchen für Datentypen, die Sie in den Bericht aufnehmen möchten, und deaktivieren Sie die Kontrollkästchen für Objekte, die nicht berücksichtigt werden sollen.
7. Klicken Sie auf **Weiter**.
8. Wählen Sie auf der **Seite "Daten"** unter **Verfügbare Benutzer** die Supervisoren und anderen Benutzer aus (einschließlich Agenten, falls Transportgruppen aktiviert sind), die Sie in Ihren Bericht aufnehmen möchten.
9. Klicken Sie auf **Weiter**.
10. Wählen Sie im zweiten **Fenster "Daten"** unter **Verfügbare Standorte** die Standorte aus, die in den Bericht aufgenommen werden sollen. Sie können Geschäftsbereiche erweitern, sodass deren Standorte angezeigt werden. Sie können mehrere Standorte auswählen.
11. Klicken Sie auf **Beenden**.

Der Bericht wird im **Report Viewer** angezeigt. Der Bericht wird zunächst nach Geschäftsbereich

innerhalb des Unternehmens und danach nach Standortname innerhalb jedes Geschäftsbereichs sortiert. Die weitere Sortierung richtet sich nach den im Fenster **Datumsbereich** gewählten **Sortieroptionen**.

Erläuterung des Konfigurationsprüfberichts

Kopfzeile	Der ausgewählte Geschäftsbereich, Standort und Datumszeitraum.
Benutzername	Der Name der für die Aktion verantwortlichen Person: Benutzer (Supervisor) oder Agent .
Aktion	Die Beschreibung der Aktion. Beispiele: "Einfügen", "Bearbeiten" und "Löschen".
Objekttyp	Das Objekt, für das der Bericht erstellt wird (Beispiel: Abwesenheitstyp)
Objektname	Der Name des Objekts, für das der Bericht erstellt wird (Beispiel: Abwesenheit 1)
Zeitstempel	Das Datum und die Uhrzeit der Supervisor-Aktion.
Feld	Datenfeld innerhalb des Objekts.
Alter Wert	Der vorherige Wert des Objekts (falls es einen gab).
Neuer Wert	Der aktualisierte Wert des Objekts.